

PISTAS

Educativas

NUEVA ÉPOCA • No. 123 • diciembre 2016 • ISSN: 2448-847X

Número especial



SEP
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO



PISTAS EDUCATIVAS

Pistas Educativas, Año 2016, No. 123, publicación semestral, publicada y editada por el Tecnológico Nacional de México dependiente de la Secretaría de Educación Pública, a través del Instituto Tecnológico de Celaya, Arcos de Belén Núm. 79, piso 3, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, CP 06010, Ciudad de México, Tel. 5536011000 Ext. 65064, d_vinculacion05@tecnm.mx, Editor Responsable Héctor Rojas Garduño. **Reserva de derechos al uso exclusivo No. 04-2016-120613261600-203, ISSN: 2448-847X**, ambos son otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor.

Responsable de la última actualización de este número Julián Ferrer Guerra, Subdirector de Planeación y Vinculación, Instituto Tecnológico de Celaya, Antonio García Cubas Pte #600 esquina Av. Tecnológico, Colonia Alfredo V. Bonfil, CP 38010, Celaya, Gto, Tel. 4616117575 Ext 5106, fecha de término de la impresión o modificación.

Pistas Educativas es un espacio de libertad intelectual con responsabilidad; más allá del compromiso adquirido de formar ingenieros y administradores competentes, está el mandato constitucional para toda institución educativa de promover el desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano y de educar para la democracia, como un sistema.

Las publicaciones de los artículos son sometidas a revisión por un comité de arbitraje y el contenido es responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Queda prohibida la reproducción parcial o total de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del Instituto encargado o si lo permite poner las condiciones.

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Manuel Quintero Quintero
Director



DIRECTORIO ITCelaya

Ignacio López Valdovinos
Director

José Antonio Vázquez López
Subdirector Académico

Martín Campos Moreno
Subdirector de Servicios
Administrativos

Julián Ferrer Guerra
Subdirector de Planeación y
Vinculación

Teresita de las Nieves Armengol Rico
Jefe Departamento de Desarrollo
Académico



PISTAS EDUCATIVAS
pistaseducativas@itcelaya.edu.mx
<http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/pistas>

COMITÉ EDITORIAL
Héctor Rojas Garduño

PISTAS EDUCATIVAS

No. 123 (RAITES) diciembre 2016

Contenido

EDITORIAL.....	1-3
ANÁLISIS DEL EDADISMO EN PROCESOS DE RECLUTAMIENTO EN CELAYA GUANAJUATO BAJO UNA APROXIMACIÓN DE LOS MÉTODOS MIXTOS DE INVESTIGACIÓN <i>Dolores Guadalupe Álvarez Orozco</i>	4-21
LOS CICLOS ECONÓMICOS Y SU INFLUENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS Y EL GOBIERNO <i>Moisés Salvador Becerra Medina, Norma Laura Godínez Reyes</i>	22-48
COMPETENCIA EN LA BANCA MEXICANA: UN ANÁLISIS A PARTIR DE ÍNDICES DE CONCENTRACIÓN, 2000-2014 <i>Luis Fernando Cárdenas Alba, Celina López Mateo, Martha Ríos Manríquez</i>	49-63
RELACIÓN ENTRE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA <i>Alicia Casique Guerrero, Francisco Javier López Chanez, Dulce Isabel Capetillo Téllez</i>	64-81
GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PARA ESTUDIANTES, UNA POSICIÓN CONCEPTUAL <i>Julián Ferrer Guerra, Nayelli Ramírez Segovia, Martha Ríos Manríquez</i>	82-102
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS INCORPORADAS A LA BOLSA DE VALORES CON CRITERIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE <i>Norma Laura Godínez Reyes, Pablo Manuel Chauca Malásquez, Moisés Salvador Becerra Medina</i>	103-119
LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA SUSTENTABILIDAD <i>Laura S. Bravino, Oscar A. Margaria, Elena Rojas Heredia</i>	120-137

EDITORIAL

Por un momento imaginemos un mundo en el cual la ley general sea buscar el máximo beneficio individual y que esta sea la base de una llamada “racionalidad”. En este caso la realidad supera la imaginación, tal y como lo criticó H. A. Simon en la década de los 80’s, dado que nos encontramos en un punto en la historia que nos muestra una sociedad con graves problemas ambientales, financieros, de sustentabilidad y de discriminación.

En efecto, las advertencias de una polarización económica y de una degradación social ha estado presente desde hace varios siglos, uno de los filósofos más representativos en dar esta advertencia fue sin lugar a dudas Immanuel Kant, el cual a finales de 1700’s e inicios de 1800’s estableció su famoso imperativo categórico que marca: “actúa como si el motivo que precede a tus actos pudiera convertirse, por obra de tu voluntad, en una ley general”. Este imperativo toma al individuo como parte primordial de una sociedad, una empresa, una familia para realizar el cambio.

Las organizaciones como las empresas, al ser integrantes de la sociedad, son también ampliamente responsables y aunque hemos tardado en reaccionar, parece que aún no es tan tarde, muestra de ello es este número especial de la Revista *Pistas Educativas*, en donde se enfatizan los esfuerzos realizados por los investigadores que en ella exponen, desde el punto de vista de la administración, para promover temas como la sustentabilidad, el desarrollo territorial, la responsabilidad social o la discriminación.

En este número especial el lector encontrará las siguientes aportaciones de académicos de distintas partes del continente americano.

En el artículo “Los servicios financieros y la sustentabilidad”, los profesores Bravino, Margaria y Heredia, nos muestran como La Responsabilidad Social Empresaria (RSE) se ha transformado en un factor que les permite a las empresas generar valor, incluyendo prácticas éticas, sociales y medioambientales que afectan al público en general y al inversor en particular. Asimismo, nos refieren que en Argentina este proceso de concientización del desarrollo sustentable se

encuentra en una etapa inicial, y aunque algunos sectores o empresas pueden tener un mayor grado de avance en este sentido, existen empresas que aún se encuentran en su primera etapa de este largo camino. Finalmente recomiendan continuar con esta política de sustentabilidad, involucrándose en proyectos que contribuyan al bienestar de la población, ya que consideran importante contar con un sistema confiable de auditoría y control sobre el contenido de los informes de sostenibilidad, además de incorporar índices vinculados a la RSE.

Por su parte, los profesores Godínez, Chauca y Becerra, a través del documento denominado “Responsabilidad social de las empresas incorporadas a la bolsa de valores con criterios de desarrollo sostenible” nos llevan a reflexionar sobre este concepto, el cual entienden como la forma en que una organización se relaciona e impacta en la sociedad a través de sus prácticas económicas, sociales y ambientales y permite construir un enfoque hacia el desarrollo sostenible basado en la premisa que en el largo plazo este tipo de organizaciones, generarán mayor valor debido a que estarán mejor preparadas para lidiar con los retos del desarrollo y la competitividad responsable, no solo a nivel general sino en sus propios territorios.

En la comunicación “Los ciclos económicos y su influencia en la responsabilidad social de las empresas y el gobierno” los profesores Becerra y Medina presentan los resultados de la competitividad de 43 organizaciones de la Ciudad de Morelia, bajo el enfoque de un modelo de competitividad tradicional que no incluye la responsabilidad organizacional y que evidencia la necesidad de fomentar la organización de empresas con compromisos sociales, a través del diseño de un modelo de competitividad que apunte a mejorar los niveles de bienestar, crear valor y fomentar el desarrollo sostenido de cualquier tipo de organizaciones en México.

La aportación de la profesora Álvarez busca demostrar la existencia de edadismo en los procesos de reclutamiento de la ciudad de Celaya, Gto., así mismo, conocer los prejuicios asociados a la edad que motivan a los reclutadores a incluirla como requisito.

Para identificar los niveles de competencia de la banca mexicana para el periodo 200-2014, Luís Fernando Cárdenas, Celina López y Martha Ríos a partir de información proporcionada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, estimaron una serie de índices de concentración para las diferentes instituciones bancarias que cuentan con participación en el mercado mexicano.

Para Alicia Casique, Francisco López y Dulce Capetillo identificar y describir la relación existente entre la evaluación del desempeño y el grado de satisfacción laboral de los empleados del área de operaciones de una empresa manufacturera en la ciudad de Salamanca, Guanajuato del trabajo “Relación entre la Evaluación del Desempeño y la Satisfacción Laboral en una empresa manufacturera”, les permitió determinar los niveles de desempeño y satisfacción del personal operativo, personal que se considera el alma y corazón de cualquier empresa con estas características.

Finalmente en “Gestión tecnológica de servicios administrativos para estudiantes, una posición conceptual” los autores nos orientan sobre la forma en que los servicios estudiantiles que son ofertados por las universidades deben adecuarse a las nuevas condiciones del mercado,

Esperamos que este número especial de la Revista *Pistas Educativas*, sirva para apoyar las ideas e investigaciones de la comunidad académica latinoamericana, con lo cual consideraremos un éxito este esfuerzo editorial.

Dr. Juan Morua Ramírez y Dr. Sergio Méndez Valencia

ANÁLISIS DEL EDADISMO EN PROCESOS DE RECLUTAMIENTO EN CELAYA GUANAJUATO BAJO UNA APROXIMACIÓN DE LOS MÉTODOS MIXTOS DE INVESTIGACIÓN

Dolores Guadalupe Álvarez Orozco

Universidad Politécnica de Guanajuato

dalvarez@upgto.edu.mx

Resumen

El objetivo consiste en demostrar la existencia de *edadismo* en los procesos de reclutamiento de la ciudad de Celaya Gto., así mismo, conocer los prejuicios asociados a la *edad* que motivan a los reclutadores a incluirla en sus procesos como requisito.

Esta investigación muestra el resultado final de una investigación doctoral, la cual se realizó en tres etapas, la primera se gestionó con un enfoque cuantitativo y se generó una búsqueda en bolsas de trabajo en línea para analizar la posible existencia de Edadismo en los requisitos de reclutamiento; una vez determinada la existencia de este tipo de discriminación, se implementó la segunda etapa, donde se identificaron los prejuicios asociados a la edad causantes de la discriminación laboral y para concluir la tercer etapa estuvo compuesta por la triangulación de la información.

Como principales hallazgos se encontró que el 71% de las ofertas de trabajo muestran requisitos edadistas, se identificaron las siguientes familias de prejuicios: factores actitudinales y de comportamiento, contextuales, de conocimiento laboral, habilidad laboral y personales, adicionalmente se identificó los requisitos que de acuerdo a los reclutadores son importantes: escolaridad, experiencia, referencias y la edad.

Palabras clave: *Edadismo, discriminación laboral, reclutamiento, Celaya Guanajuato.*

Abstract

The object is to demonstrate the existence of ageism in the recruitment processes of city of Celaya, Gto, as well, to know the prejudices associated with the age that motivate the recruiters to include it in their processes as a requirement.

This work shows the final result of a doctoral investigation, which was carried out in three steps, the first one was managed with a quantitative approach and there was a search in online job market to analyze the possible existence of ageism in the recruitment requirements; once determined the existence of this type of discrimination, was implemented the second step, where the prejudices associated with the age-related of labor discrimination were identified and, to conclude, the third step was composed by the triangulation of the information.

As the main findings, it was found that 71% of the job offers show ageism requirement and the following prejudices groups were identified: attitudinal and behavioral factors, contextual, labor knowledge, work and personal skills and, additionally, there were identified the most important requirements according to the recruiters: schooling, experience, referrals and age.

Keywords: ageism, labor discrimination, recruitment, Celaya Guanajuato.

1. Introducción

Esta trabajo tiene como antecedentes, una investigación realizada en el Distrito Federal por Neuman, la cual consistió en invitar a narrar a los lectores de un periódico sus experiencias de discriminación laboral en ofertas de trabajo, así mismo registró la presencia de requisitos de edad en las ofertas de trabajo en ese periódico (Neuman, 2011), los resultados de este autor indicaron que la presencia de edadismo para profesionistas entre 35 y 64 años de edad es del 70%, la información permite dimensionar el problema, sin embargo los datos presentados únicamente incluían al Distrito Federal. Por otra parte existe un reporte emitido por la Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), en este se aborda la discriminación en el trabajo en todas sus prácticas identificadas a nivel nacional, una de ellas es el tema de discriminación por edad, este tema se

describe de manera superficial y está enfocado al edadismo hacia jóvenes y también menciona que en México el mercado laboral se caracteriza por la exclusión de personas cuya *edad* se encuentra por encima de los 35 años, pero no provee mayor información al respecto (CONAPRED, 2012).

Otros de los fundamentos para esta investigación ha sido la información que, durante los últimos años el Gobierno de Guanajuato ha generado a través de distintas investigaciones para conocer las características del mercado laboral, entre las principales, está la investigación del Instituto de la Mujer Guanajuatense (IMUG), explora brevemente la condición laboral de las mujeres respecto al acoso, también describe brevemente el acceso a las fuentes de empleo, el hallazgo fue que al incrementar la edad de las mujeres, es más difícil acceder al empleo (IMUG, 2010), la otra investigación es la desarrollada por la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable (SDE) del Estado de Guanajuato, realizó un estudio del mercado laboral, el cual tiene por objetivo identificar los perfiles laborales, así mismo describe los criterios básicos para seleccionar personal de los sectores automotriz, metalmecánico y plástico, al respecto determinan que son tres criterios con mayor frecuencia:

“determinan ciertos criterios que son básicos al momento de seleccionar una persona, los 3 criterios a los cuales les dan más importancia son la experiencia anterior en el trabajo (65.63%), pruebas de la organización (41.56%) y las referencias y recomendaciones que llevan las personas (40%)” (Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable, 2014:55).

Otro de los orígenes de este trabajo se encuentra en la legislación, ya que el 30 de Noviembre del 2012 se reformó la Ley Federal del Trabajo (LFT), uno de estos cambios fue especificar los elementos discriminatorios mediante la modificación del artículo 2 (Diario Oficial de la Federación, 2012), por otra parte en México se creó la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED), esta ley tuvo su última actualización en 2014, esta Ley determina un primer esfuerzo por parte del Gobierno Federal para establecer lineamientos específicos con respecto a la discriminación. Por otra parte en el mes de Octubre del 2015 el Gobierno Federal publicó la Norma Mexicana NMX-R-025- SCFI-2015 en igualdad laboral y

no discriminación (Diario Oficial de la Federación, 2015), propone medidas para lograr la inclusión laboral, contempla el acceso a un empleo digno, productivo y bien remunerado a favor de las personas en edad de trabajar con la finalidad de que las organizaciones ejecuten dentro de sus procesos de gestión y de recursos humanos, prácticas para la igualdad laboral y no discriminación, favoreciendo así el desarrollo integral de los trabajadores; no obstante esta sigue siendo una invitación, donde la participación tiene carácter de voluntario y aunque la Ley Federal del Trabajo prohíbe la discriminación, no menciona las sanciones en caso de mostrar conductas de discriminación laboral.

Estas investigaciones y cambios legales generaron las bases para iniciar este trabajo de investigación sobre prácticas edadistas en Celaya, Guanajuato, México. Lo más importante es determinar los prejuicios asociadas a ellas, con la finalidad de analizar y comprender este fenómeno.

El objetivo de esta investigación consiste en demostrar la existencia de edadismo en los procesos de reclutamiento en la Ciudad de Celaya, Guanajuato, así mismo, conocer los prejuicios asociados a la *edad* que motivan a los reclutadores a incluirla en sus procesos como requisito.

El tema del edadismo en Guanajuato es importante debido a que el 50% de la población es menor a 24 años, sin embargo, por cada 100 personas, 65 se encuentra en edad de dependencia, es decir menores de 15 años o mayores de 64 años (INEGI, 2011), si tomamos en cuenta la información generada por CONAPRED con respecto a que los prejuicios edadistas se vierten en personas de 35 años, la cantidad de individuos dependientes aumenta drásticamente, aunque estén en condiciones óptimas para laborar.

De acuerdo a Magnus (2011), las variaciones de la estructura de la edad pueden llegar a producir efectos en los niveles de dependencia y esto provocar problemas económicos y financieros, este autor pone como ejemplo los países occidentales los cuales no previeron la importancia del cuidado del equilibrio demográfico, principalmente en factores laborales con respecto a la fuerza productiva de la combinación de edades, generando una saturación de dependientes por jubilación

y una escasa juventud laborando, esto ha sido uno de los desencadenantes de las crisis económicas.

Por otra parte, De Lemus y Exposito (2005), indican que en países desarrollados como los que se encuentran en vías de desarrollo se experimenta un proceso de envejecimiento demográfico debido a la disminución de las tasas de natalidad y un incremento en la esperanza de vida.

Este artículo está estructurado en un inicio con un marco teórico sobre edadismo y discriminación laboral, continúa con la descripción del método implementado y finaliza con un resumen de los resultados encontrados.

La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED) define el término discriminación:

“toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo “ (Diario Oficial de la Federación, 2014, p.1).

Para describir el concepto discriminación y sus alcances de acuerdo a esta ley, es importante resaltar que se considera discriminatorio sea el objeto o el resultado, ya que pudiera darse el caso de que el comportamiento discriminatorio sea inconsciente debido a que se origina por conductas socialmente aprendidas y replicadas sin la premeditación o dolo.

La primer definición oficial de discriminación laboral fue emitida por la Organización Internacional del Trabajo en el año 1958 dentro del convenio 111, en esta se hace referencia a cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u

origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación; los comportamientos discriminatorios se pueden observar en las prácticas como el acceso a los medios de formación profesional, la admisión en el empleo y en las diversas ocupaciones como también las condiciones de trabajo, sin embargo no se considera discriminación laboral las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones (International Labor Organization, 1958).

Las teorías sobre discriminación laboral varían de acuerdo al contexto, sin embargo, las principales se muestran en tabla 1. La discriminación laboral se puede identificar en diferentes tipos (figura 1).

Tabla 1 Teorías de discriminación.

Estatus socioeconómico	• Es considerada como un medio para mantener el orden social y asume a la discriminación como consecuencia de un origen socioeconómico
Teoría clásica	• Las empresas favorecen a las personas más capaces y con mayor formación, ya que estas ayudarían a incrementar su productividad marginal
Gusto por la discriminación	• Es una preferencia o un gusto del empleador por el que él está dispuesto a pagar; no le importa sacrificar la eficiencia productiva
Discriminación estadística ó enfoque neoclásico	• El empleador atribuye con empleo de estadística al postulante la productividad promedio de los grupos de trabajadores que tienen similares características
El modelo de la concentración	• La segregación laboral se justifica por la pérdida de productividad que se pudiera generar al querer vincular los esfuerzos de grupos diferentes ya que se sentirían incómodos
Segmentación del mercado	• Está relacionada con la oferta y demanda del mercado laboral
Del chivo expiatorio	• Surge para disminuir la frustración, con la agresión mostrada al grupo discriminado
Identidad social	• Es resultado de sesgos en la percepción motivadas por la necesidad de tener una imagen positiva del yo. El individuo sesga la información al comparar, ya que otorga más valor al grupo al que pertenece
Conflicto realista	• Es generada por los escasos de recursos económicos. En la competencia entre los grupos

Elaboración propia a partir de Álvarez, Hernández y Ruíz (2015).



Elaboración propia a partir de Cervantes ,2008 y Vera ,2006.

Figura 1 Tipos de discriminación laboral.

La discriminación salarial se presenta cuando se proporciona diferente retribución económica al trabajo igual, por otra parte; la discriminación en la adquisición de capital humano, se relaciona con un menor acceso a las oportunidades de capacitación y educación; la discriminación de exclusión de los mercados de trabajo, son impedimentos para obtener trabajo o son reclutados y contratados solamente en condiciones desfavorables (Cervantes, 2008 y Vera, 2006).

Una de estas causas de discriminación laboral se genera con base en la edad y este tipo de discriminación es conocido como edadismo; es un término que fue generado por Robert Butler "*combinación de actitudes perjudiciales hacia los mayores, prácticas discriminatorias hacia los mayores y prácticas y políticas institucionales que perpetúan estereotipos sobre los mayores*" (MacCann, 2012, p. 29).

De Lemus y Exposito (2005), indican que la edad es una construcción social, los periodos de la vida son definidos con base en las actitudes y creencias de las comunidades, es un concepto relativo, por lo tanto, la *edad* es concebida como una etiqueta o marca social.

Al acto de negar por la edad cronológica una oportunidad sin que exista algún tipo de insuficiencia es lo que Hidalgo, Pérez, Fernández, Iniesta y García (2004) interpretan como edadismo, en el caso de Castellanos y de Miguel (2010), así como MacCann (2012) amplían el sentido de esta definición la cual se entiende como el estereotipo, prejuicio o discriminación contra un grupo, en función de su *edad*, por otra parte Castellano y de Miguel (2010), proponen se use un concepto diferente para la discriminación hacia personas ancianas, consideran más apropiado usar el término "viejismo".

MacCann (2012), es uno de los principales autores que ha trabajado sobre discriminación laboral por edadismo y propone una teoría de las causas basada en problemas de comunicación intergeneracional en el trabajo, así mismo indica que las etapas o rango de las edades son subjetivas, basadas en el contexto, están directamente relacionadas con la *edad* del individuo que las determina, "*la creación de rangos de edad basada en la edad cronológica propia*" (MacCann, 2012, p.23).

2. Métodos

Esta investigación se realizó con base en un enfoque mixto de diseño secuencial DEXPLIS; CUAN/cual con un alcance explicativo, en 3 etapas (figura 2).



Figura 2 Metodología.

3. Resultados

En la etapa cuantitativa se demostró la existencia de prácticas edadistas en las dos bolsas de trabajo en línea, tabla 2.

Tabla 2 Frecuencia de requisito de edad en ofertas de trabajo.

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La <i>edad</i> no es requisito	236	28.5	28.5	28.5
La <i>edad</i> es requisito	591	71.5	71.5	100.0
Total	827	100.0	100.0	

De acuerdo a estos resultados el 71.5 % de las ofertas de trabajo cuentan con la *edad* como un requisito para poder participar como candidato a un proceso de selección, este dato implica claramente que a pesar que la LFT prohíbe la discriminación por *edad*, este fenómeno se presenta continuamente en las prácticas de reclutamiento de la ciudad de Celaya.

En la figura 3 se pueden observar las frecuencias de edades solicitadas por las ofertas de trabajo, estas indican que el rango de edad de moda es 31 a 35 años, coincide con la información sugerida a nivel nacional, sin embargo, el dato de que 23% indican rangos menores a 30 años de edad, lo que implica que los jóvenes también experimentan edadismo.

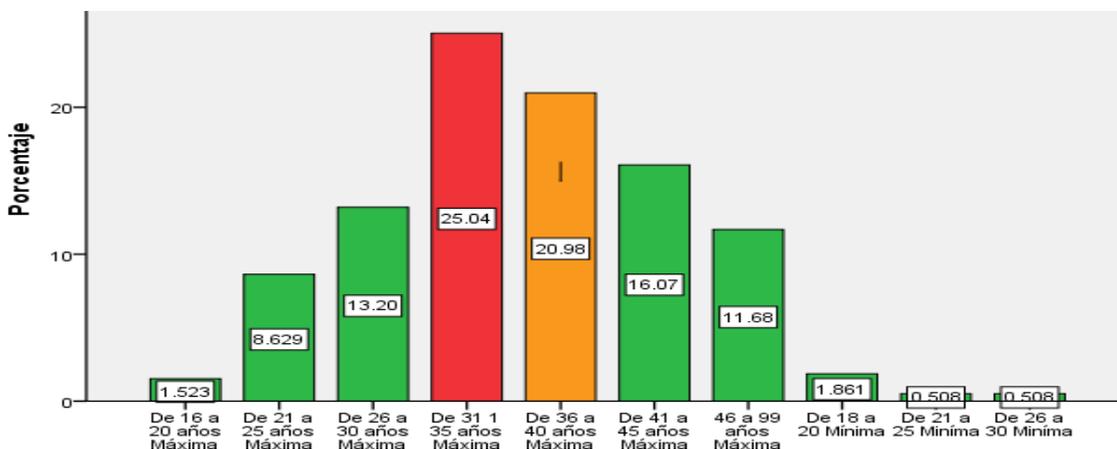


Figura 3 Rango de edad solicitada en ofertas de trabajo.

Adicionalmente se analizó la correlación entre la presencia del requisito de edad y diferentes requisitos encontrados en las ofertas de trabajo (tabla 3). Se puede concluir que el requisito de edad disminuye al incrementar el nivel de estudios (figura 4).

Tabla 3 Correlación entre edad y requisitos.

VARIABLE	VARIABLE	CORRELACIÓN r
Edadismo	Nivel estructural	Inversamente proporcional -0.026 Tau_b kendall
	Género	Inversamente proporcional -0.045 Tau_b kendall
	Nivel de salario	Inversamente proporcional -0.133** Pearson
	Nivel de estudios requerido	Inversamente proporcional -0.214 Tau_b kendall
	Experiencia laboral	Inversamente proporcional -0.011 Pearson
	Conocimientos requeridos	Inversamente proporcional -0.008 Tau_b kendall
	Área funcional	Inversamente proporcional -0.138 Tau_b kendall

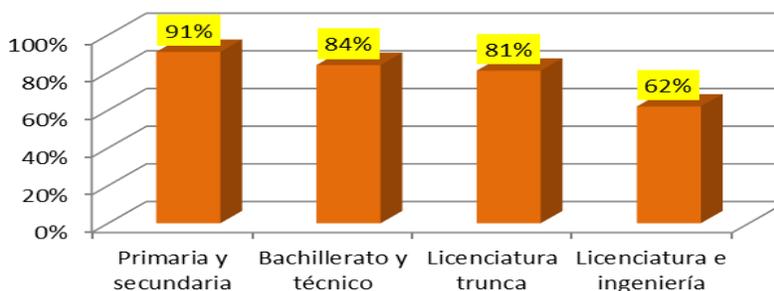


Figura 4 Edadismo y nivel de estudios.

El nivel de edadismo decrece cuando el salario se incrementa, aunque se observa una situación diferente en el rango de mayor a 30 mil donde se vuelve a incrementar, este dato requiere realizar un análisis más profundo (figura 5).

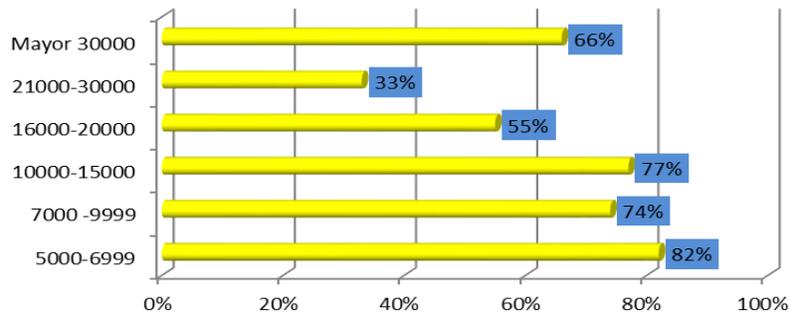


Figura 5 Edadismo y salario.

El edadismo se da en cualquier nivel estructural aunque disminuye a nivel directivo (figura 6).

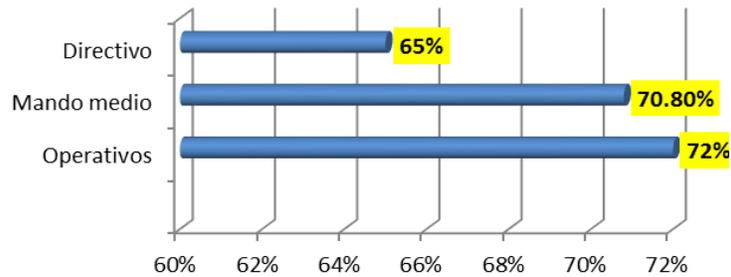


Figura 5 Nivel estructural

El edadismo tiene un 21% más de frecuencia cuando se trata del género femenino, sin embargo, los hombres también lo experimentan (figura 7).

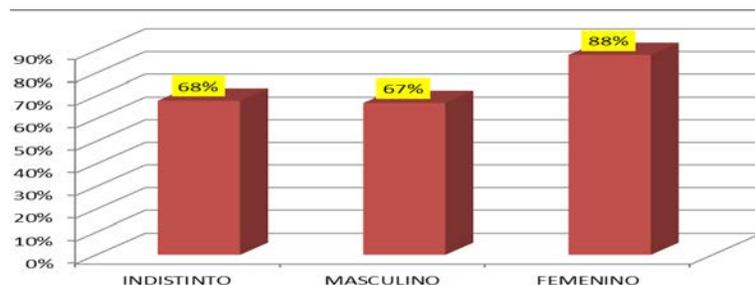


Figura 6 Edadismo y género.

Con respecto a las áreas funcionales o mejor conocidos como departamentos, se encontró que el área de ventas es donde se observa con mayor frecuencia el fenómeno del Edadismo, aunque también está presente en áreas no relacionadas con ningún esfuerzo físico (figura 8).

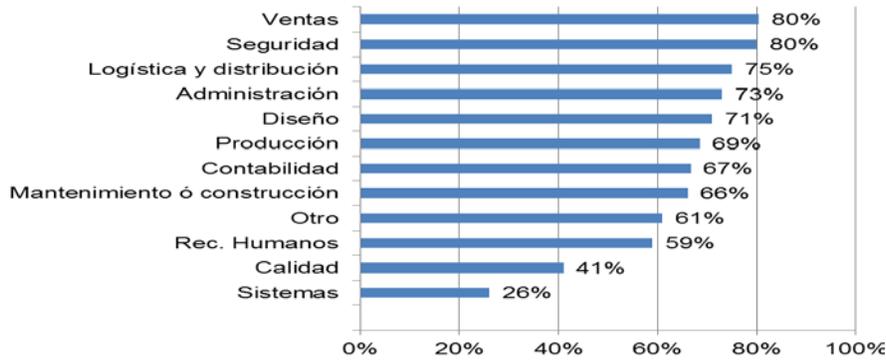


Figura 7 Edadismo y área funcional.

Con respecto a los resultados de la etapa cualitativa, se encontraron en el análisis textual de los requisitos solicitados, 24 códigos emergentes (figura 9) y en el análisis conceptual 5 familias (figura 10).

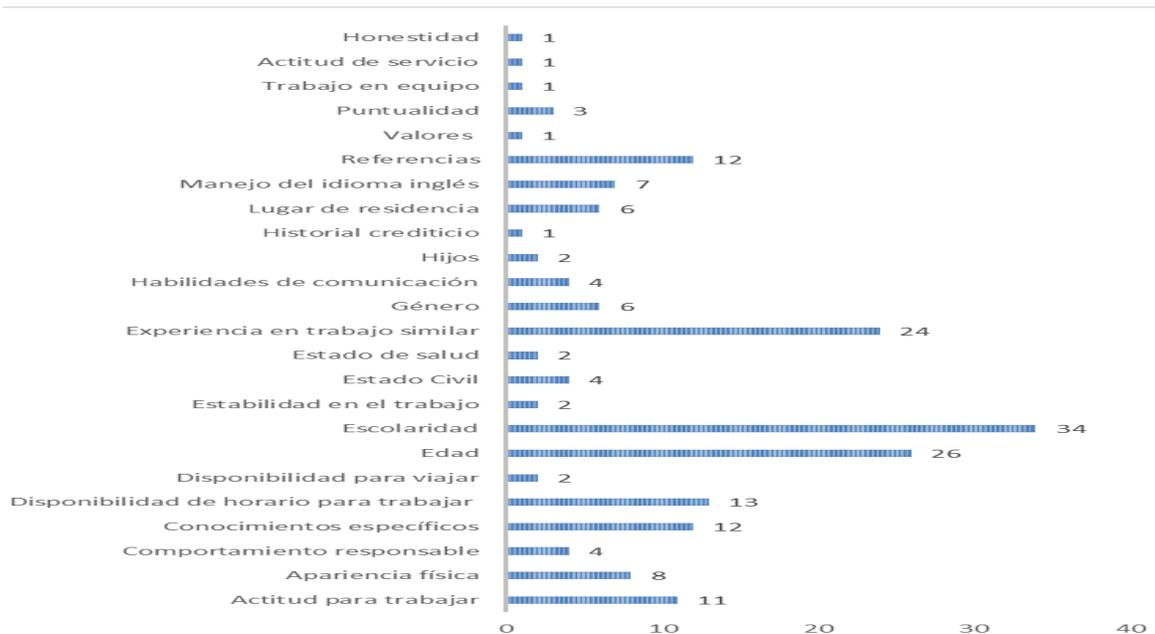


Figura 8 Códigos emergentes de requisitos.

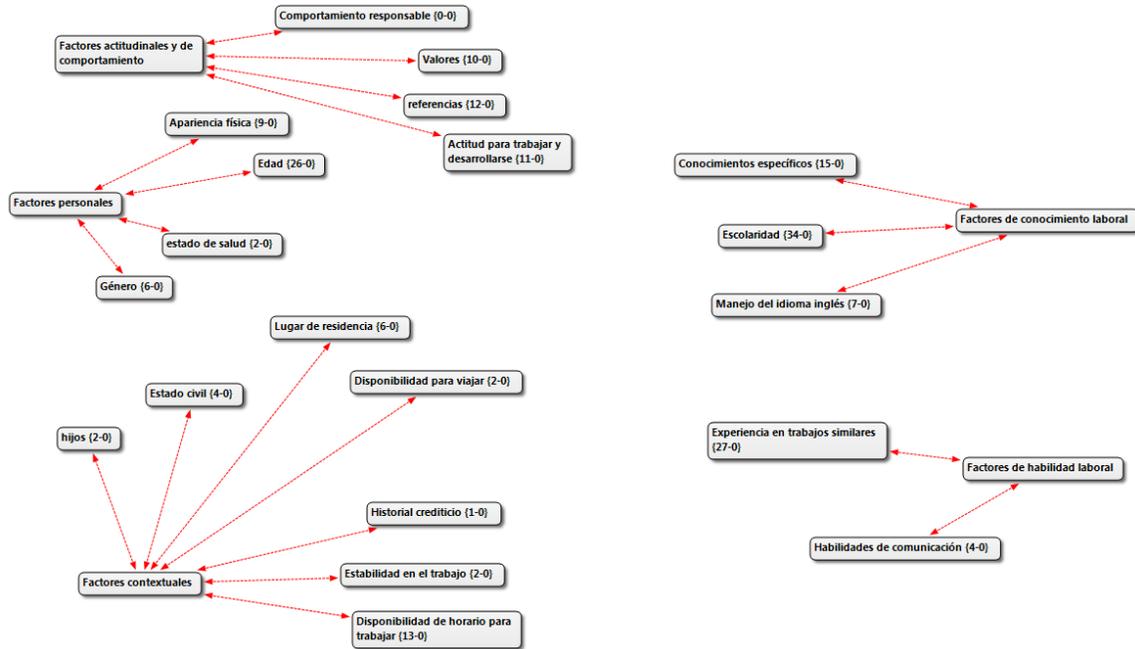


Figura 9 Familias de requisitos.

A partir de estos resultados y con base en un análisis conceptual se generaron las familias de requisitos mostradas en tabla 4.

Tabla 4 Familias de requisitos.

Familia de factores actitudinales y de comportamiento:	<ul style="list-style-type: none"> esta hace referencia a los requisitos que directa o indirectamente de acuerdo a los entrevistados podrían generar expectativas de que, el candidato ha tenido buenos comportamientos o que cuenta valores y actitudes que pudieran generar expectativas que sus comportamientos en caso de ser contratado serán propicios para un buen desempeño y desarrollo dentro de la organización.
Familia de factores contextuales:	<ul style="list-style-type: none"> esta agrupación está integrada por los requisitos asociados con el entorno y situación de vida del candidato, que de acuerdo a los entrevistadores pudieran tener un efecto en su desempeño.
Familia de factores de conocimiento laboral:	<ul style="list-style-type: none"> en este grupo se asignó aquellos requisitos que hacen referencia de algún tipo de preparación o manejo de información que se pudiera presumir que permitirá al candidato contar con el conocimiento necesario para ocupar la vacante.
Familia de factores de habilidad laboral:	<ul style="list-style-type: none"> en esta familia se agruparon los requisitos asociados a la capacidad de hacer o realizar un trabajo
Familia de factores personales:	<ul style="list-style-type: none"> esta agrupación hace referencia a las características que son intrínsecas del individuo es decir forman parte de él y no es posible cambiarlas o mejorarlas.

Por otra parte, se indagó sobre los prejuicios asociados a la edad y durante el proceso de análisis textual se encontraron las siguientes categorías emergentes (figura 11).

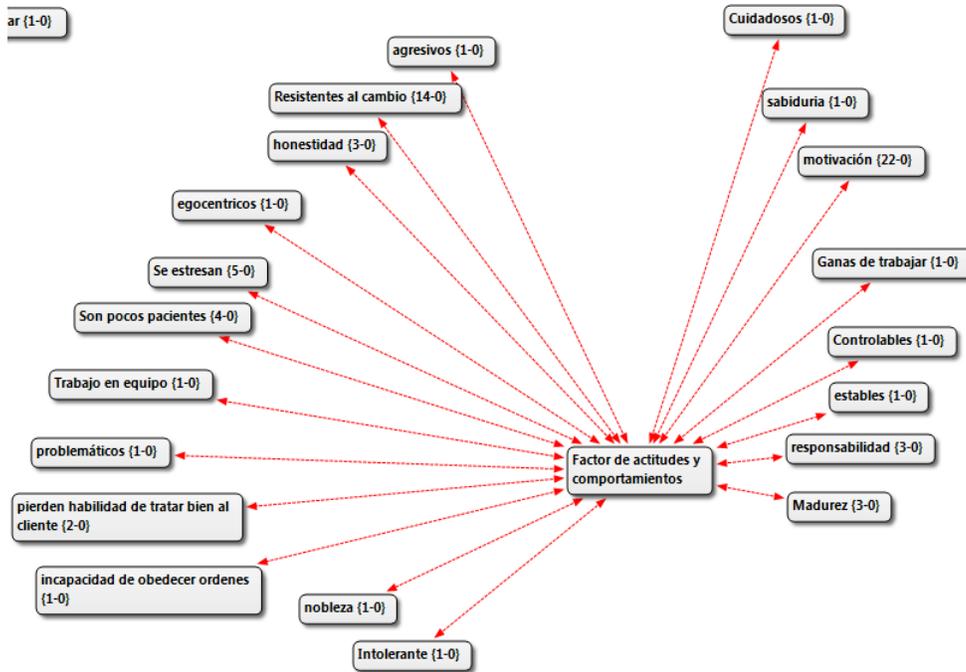


Figura 10 Categorías emergentes de prejuicios edadistas.

Los resultados generados del análisis conceptual, nos muestran las siguientes interdependencias y generación de familias (figuras 12 a 15) donde se aprecia que uno de los principales argumentos está relacionado con la pérdida de las capacidades físicas y mentales, sin embargo a los 35 años de edad, es muy prematuro para que se presenten esos fenómenos, por otra parte los resultados con respecto de las actitudes y comportamientos, se contradicen entre si, por ejemplo, hay quien piensa que con la edad las personas se vuelven más responsables y existen entrevistados que afirman lo opuesto.

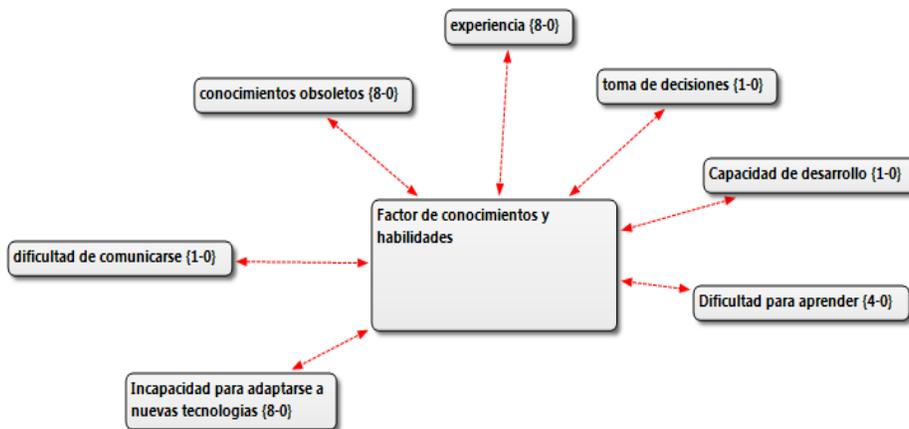
Elaboración propia a partir de Álvarez, 2015.

Figura 11 Pérdida de capacidades.



Elaboración propia a partir de Álvarez, 2015.
 Figura 12 Familia de actitudes y comportamientos.

Elaboración propia a partir de Álvarez, 2015.
 Figura 13 Familia de costos laborales.



Elaboración propia a partir de Álvarez, 2015.
 Figura 14 Familias de conocimientos y habilidades.

Estas representaciones visuales de los vínculos de las categorías emergentes brindaron la información para poder establecer las familias y poder estructurar la teoría sobre los prejuicios (tabla 5).

Tabla 515 Prejuicios asociados a la edad.

Prejuicios sobre comportamientos y actitudes	<ul style="list-style-type: none">• Estos suponen que los candidatos con mayor edad presentarán actitudes y comportamientos antisociales o inflexibles y pierden la motivación.
Prejuicios sobre la pérdida de capacidades:	<ul style="list-style-type: none">• En esta agrupación se encuentran los argumentos relacionados con mermas físicas y mentales, las cuales asumen son causadas por la edad.
Prejuicios de factores de costos laborales	<ul style="list-style-type: none">• Estos están relacionados por creencias referentes a que un empleado entre más edad tenga generen mayores costos laborales.
Prejuicios sobre conocimientos y habilidades	<ul style="list-style-type: none">• En este grupo se clasifican las creencias asociadas a que las personas con mayor edad, ya no aprenden o lo hacen más despacio, así como inadaptación a las TIC's

Elaboración propia a partir de Álvarez, 2015.

4. Discusión

Las prácticas edadistas en los procesos de reclutamiento siguen presentes a pesar de los cambios legislativos, por lo tanto la información generada por CONAPRED con respecto a la discriminación por edad a nivel nacional es equiparable a la de Celaya, se encontró ubicada en los mismo rangos de edad donde la moda es de 35 años, debido a que estas conductas incluyen personas de una edad en pleno uso de facultades y sin ser ancianos, no se puede entender como viejismo.

Es importante resaltar que este tipo de discriminación, se expresa de manera abierta, ya que los entrevistados no consideran que solicitar la edad como requisito sea discriminatorio.

Por otra parte, este fenómeno, no distingue con base en género y se acentúa en niveles de estructura y salarios bajos, disminuye con base en mayor nivel escolar y se da en todos los departamentos.

Como los principales requisitos que mencionan los reclutadores están la escolaridad, recomendaciones y la edad, sin embargo se encontraron otros requisitos discriminatorios además de la edad, por ejemplo discriminación por estado civil, por obesidad, colonia de residencia, escuela de origen, por ser madre, usar tatuajes, entre otros.

Con respecto a los prejuicios edadistas se concluye que unos de los principales están relacionados con prejuicios sobre comportamientos y actitudes, prejuicios sobre la pérdida de capacidades, de factores de costos laborales, sobre conocimientos y habilidades

En ninguno de los casos los entrevistados han realizado estudios sobre desempeño con base en la edad.

Las líneas de investigación propuestas para ampliar y profundizar sobre temas de discriminación laboral, son los siguientes:

Será necesario iniciar investigaciones longitudinales para poder identificar el comportamiento del edadismo a partir de las acciones preventivas del Gobierno Federal y del CONAPRED.

Se propone realizar una investigación de los orígenes de las actividades en el sector informal y su relación con la discriminación laboral.

Es necesario ampliar las investigaciones sobre discriminación de género, con la finalidad de entender los prejuicios asociados al género que están dando por resultado este fenómeno de edadismo.

Es necesario profundizar en el tema de la debilidad física, su relación con el desempeño y con la *edad* cronológica, a fin de generar elementos para disipar o confirmar las creencias asociadas a este tema y su relación con los procesos de reclutamiento.

5. Bibliografía y referencias

- [1.] Álvarez, D, Hernández, R., Ruiz, V. (2015). Los Prejuicios Asociados con el Edadismo Causantes de la Discriminación Laboral en los Procesos de Reclutamiento en Celaya, Guanajuato, México UPG Management Review, 1 (1), 93-105. DOI: 10.18583/umr.v1i1.8.Álvarez, D. (2015). El edadismo

en los procesos de reclutamiento: un análisis desde la perspectiva de los métodos mixtos. Disertación doctoral no publicada, Universidad de Celaya, Celaya Guanajuato, México.

- [2.] Castellanos, C., De Miguel, A. (2010). Estereotipos viejistas de ancianos: actualización de la estructura factorial y propiedades psicométricas de dos cuestionarios pioneros. *International journal of psychology and psychological Therapy*, 10(2), 259-278. <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=56017095005>.
- [3.] Cervantes, M. (2008). Estudio acerca de la Segregación Laboral en la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Zacatecas. http://www.uacya.uan.edu.mx/VI_CIAO/ponencias/1_cultura/1_9.pdf
- [4.] CONAPRED. (2012). Reporte sobre la discriminación en México 2012 Trabajo. www.conapred.org.mx/userfiles/files/reporte_2012_trabajo.pdf.
- [5.] De Lemus, S., Exposito, F. (2005). Nuevos retos para la Psicología Social: edadismo y perspectiva de género. *Pensamiento Psicológico*, 1(4), 33-51. <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=80112046005>.
- [6.] Diario Oficial de la Federación. (2003, 11 de agosto). DECRETO por el que se expide la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Diario Oficial de la Federación. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=694195&fecha=11/06/2003
- [7.] Diario Oficial de la Federación. (2012, 11 de noviembre). DECRETO por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación.
- [8.] Diario Oficial de la Federación. (2014, 20 de marzo). DECRETO Ley Federal Para Prevenir Y Eliminar La Discriminación
- [9.] Diario Oficial de la Federación. (2015, 19 de octubre). DECRETO Vigencia de NMX-R-025-SCFI-2015.
- [10.] International Labor Organization. (1958). C111 Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación). http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C111.

- [11.]Hidalgo, A., Pérez, S., Fernández, A., Iniesta, P. García, I. (2004). Condiciones laborales de los trabajadores de más edad. Barreras y discriminaciones hacia los trabajadores mayores en el mercado laboral. <http://www.imw.es/userfiles/file/TRABAJO/Situacion%20laboral%20de%20os%20mayores%20IMSERSO.pdf>
- [12.]Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (2010). Diagnóstico sobre las habilidades y capacidades de las mujeres trabajadoras del sector industrial en el estado de Guanajuato. http://imug.guanajuato.gob.mx/pdf/diagnostico_imug.pdf.
- [13.]Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2011).Panorama Sociodemográfico de Guanajuato. http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora_socio/gto/Panorama_Gto.pdf.
- [14.]MacCann, R. (2012). Discriminación laboral por razones de edad. Madrid, España: Ed. Aresta.
- [15.]Magnus, G. (2011). La era del envejecimiento. México D.F., México: Ed. Océano.
- [16.]Neumann, B. (2011).El destino ya nos alcanzó .Obsoleto a los 35 años. TECSISTECATL. 3(11). <http://www.eumed.net.tecsistecatl/n11/bna.htm>.
- [17.]Secretaria de Desarrollo Económico Sustentable (2014). Estudio del mercado laboral en Guanajuato 2013, identificación de perfiles laborales de los sectores Automotriz, Metalmecánico y plástico. https://docs.google.com/file/d/0Bx_-hJCrQi4xTnJYXzc0cmNRWIk/edit?pli=1.
- [18.]Vera, P. (2006). La discriminación en los procesos de selección de personal. www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/--declaration/documents/publication/wcms_decl_wp_29_sp.pdf.

LOS CICLOS ECONÓMICOS Y SU INFLUENCIA EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS Y EL GOBIERNO

Moisés Salvador Becerra Medina

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
becerra_moises@hotmail.com

Norma Laura Godínez Reyes

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
godínez5@yahoo.com

Resumen

En años recientes se ha insistido en poner énfasis en los factores que propicien que las empresas sean más competitivas en escalas locales, regionales y globales y que estas se inserten en los mercados con productos de calidad (en el discurso) y a la vez sean flexibles en sus estructuras organizacionales, siendo una parte fundamental para el crecimiento económico del país. Bajo el panorama de los ciclos económicos y su incidencia en las empresas se busca conocer hasta donde son socialmente responsables, o si la demanda de mercado bajo el mecanismo de la utilidad y los precios las hace irresponsables esto implica que las organizaciones abonen al desarrollo (y no solo al crecimiento) a través de su responsabilidad social y la generación de valor compartido. Este estudio presenta los resultados de la competitividad de 43 organizaciones de la Ciudad de Morelia, bajo el enfoque de un modelo de competitividad tradicional que no incluye la responsabilidad organizacional y que evidencia la necesidad de fomentar la organización de empresas con compromisos sociales, a través del diseño de un modelo de competitividad que apunte a mejorar los niveles de bienestar, crear valor y fomentar el desarrollo sostenido de cualquier tipo de organizaciones en México.

Palabras clave: Competitividad, ciclos económicos, empleo, responsabilidad social, crecimiento económico.

Abstrac

In recent years, emphasis has been placed on the factors that propitiate companies to be more competitive at local, regional and global scales, and that these are inserted in markets with quality products (in speech) and, at the same time, being flexibles in their organizational structures, being a fundamental part for the economic growth of the country. Under the scenario of the economic cycles and their impact on companies, they seek to know to what extent they are socially responsible, or if the market demand under the utility mechanism and the prices makes them irresponsible, this implies that organizations pay the development (and not just the growth) through their social responsibility and the generation of shared value. This work present the results of the competitiveness of 43 organizations from Morelia city, under the approach of a traditional competitiveness model that does not include organizational responsibility and evidence the need to foment the organization of companies with social compromises, through the competitiveness model design that aim to improve the well-being levels, create value and foment the sustained development of any type of organizations in México.

Keywords: competitiveness, economic cycles, employment, social responsibility, economic growth.

1. Introducción

La generación de nuevas empresas tiene como principal propósito satisfacer la demanda de un mercado con características heterogéneas y extraterritoriales, cumpliendo con normas y estándares de calidad y cantidad, regulados según el tamaño de la empresa por organizaciones públicas o privadas. Estas empresas son conscientes además que se enfrentaran a una competencia de empresas ya establecidas de corte local (en menor medida) y empresas transnacionales con fuerte inyección de capital, en un mismo territorio.

El presente trabajo pretende analizar la teoría del ciclo económico en sus diferentes etapas y como las empresas que cuentan con políticas de RS sufre con la pérdida de competitividad y baja productividad. Determinar cuáles son las acciones que impulsa el gobierno SR ante la pérdida de empleo y sus implicancias ambientales y sociales.

Bajo el conocimiento clásico de los ciclos económicos donde la trayectoria del nivel general de actividad transcurre suavemente. En el año 2007 advertiremos cambios bruscos en el sistema financiero estadounidense, colapsados estos en el 2008, se notó sin embargo la presencia de fases de expansión y depresión económicas antes de la crisis financiera mundial. Este comportamiento lo analizaremos al apreciar los ciclos económicos ocurridos en la economía mexicana bajo el análisis de los censos económicos 2014. Adicionalmente se debe considerar que los ciclos económicos no tienen una duración uniforme, y en muchas ocasiones no son nada predecibles. Diversos estudios realizados para medir los ciclos económicos en diferentes países dan como resultado que, en forma genérica, los ciclos económicos pueden durar entre 6 y 12 años.

En México la pérdida de competitividad se debió a varios factores que son reflejados en el crecimiento económico del país y los estados. De 2004 a 2009 el crecimiento de establecimientos fue del 19.9 por ciento y del 2009 a 2014 del 9.9 por ciento. El escenario en el rubro del personal ocupado no fue nada alentador, de 2004 a 2009 su crecimiento en el periodo fue de 19.5 por ciento y del 2009 a 2014 del 6.9 por ciento, donde el empleo represento caída en los niveles de ingreso y bienestar. Bajo la búsqueda de frenar la caída del Producto Interno Bruto (PIB) se impulsaron las políticas económicas en favor de la atracción de inversión extranjera y el alejamiento de políticas a favor de la protección de los recursos naturales, requerimientos naturales de una economía de mercado.

Analizar de forma holística la implicancia de la RS de la empresa y gobierno (visto como desde enfoques como ciudadanía, gobernanza y cohesión social pero no discutido en esta presentación) ante los embates de las crisis o expansiones económicas y su toma de decisiones que fomenten políticas públicas y privadas que generen una mejor calidad de vida.

La economía del Estado de Michoacán, México, se ha caracterizado por su transición durante las últimas dos décadas de una economía agropecuaria hacia una economía orientada al comercio y servicios. Sin embargo, dada su riqueza natural, Michoacán se encuentra actualmente dentro de los primeros lugares a nivel nacional en la producción agrícola, con productos como el aguacate, fresa, guayaba, zarzamora, durazno, melón, jitomate y limón; en silvicultura el pino, encino y oyamel; en minería el fierro y en productos pesqueros la tilapia. En 2009 la Región Cuitzeo, de la que forma parte el municipio de Morelia, fue la segunda región en importancia económica al aportar el 33% del valor de la Producción Bruta Total (PBT) del estado, sólo superada por la región Sierra Costa que aportó el 34%. De la Producción Bruta Total (33%) que aportó la Región Cuitzeo, el 95% se concentra en Morelia (Plan de Desarrollo Municipal de Morelia, 2012). Estos datos nos permiten conocer el potencial de la región tiene; sin embargo, es importante identificar las fortalezas y debilidades de las empresas de la región y su interacción con las políticas públicas para encontrar mejores prácticas empresariales que permitan identificar detonadores de desarrollo para la región. Entorno a los estudios de competitividad, estos van muy ligados con la terminología sobre planeación estratégica, que si bien pretende incrementar sus ganancias para permanecer en los mercados, estos se enfrentan diariamente más que aun contexto social, político y ambiental aun entorno de agresiva competencia económica, determinada solo por el precio y conforme a las leyes de la oferta y de la demanda.

Más allá de debatir sobre los conceptos de competitividad la que entendemos (y muchos autores han tratado de definirla) como el grado de efectividad y la capacidad de la empresa para enfrentarse a sus competidores, gracias a su “competencia” interna para procesar información y producir bienes o prestar servicios, diversos autores asocian a la competitividad con la “productividad” y la usan como sinónimo, ya que su efectividad genera beneficios en términos productivos y económicos para la organización al igual que la productividad. A fin de cuentas con esto no se quiere desestimar cualquier intento de definición de la competitividad empresarial de forma teórica pero siempre finalizara en un contexto

prácticamente de la capacidad que tienen las empresas para permanecer como tales en un mercado libre, lo que implica su posición relativa en el mercado.

Otros factores relacionados con la competitividad como lo es la planeación estratégica competitiva de la empresa, se desarrolla en un sentido metodológico y sistemático en función de sus objetivos y políticas que implementan para alcanzar esas metas. (Porter, 1999) se enfatiza que la empresa debe de realizar un despliegue de recursos y habilidades denominados competencias distintivas, como serían; eficacia de los empleados y directivos, eficacia en la distribución, servicios de posventa, entre otros.

Dentro del proceso de planeación estratégica es fundamental hablar de los análisis y/o diagnósticos pertinentes para que la empresas sean una competencia para las demás unidades económicas y pueda subsistir y haga frente a los embates de empresas locales e internacionales, una herramienta con la cadena de Valor de Porter o un análisis FODA, explora de manera estática (es decir en un momento determinado de tiempo) los controles y acciones internos que maneja la empresa, pero también aquellos contextos externos que están más a la dinámica del mercado y el gobierno.

Si bien hablar de competitividad y planeación estratégica es importante para la creación de las empresas, y más aun de empresas socialmente responsables, es trascendental determinar el contexto macroeconómico propio de un modelo de apertura que puede favorecer o empeorar hasta el punto de desaparecer a las empresas de carácter local por lograr ser competitivas sin ningún esquema de RS. En la actualidad, las prácticas empresariales en materia de negocios tienen que regirse por los diferentes procesos de planeación, diseño y aplicación de las políticas públicas y programas de las pequeñas y medianas empresas (PyMES) que a través de los años se ha propuesto eliminar ciertas regulaciones empresariales (gravosas), el gobierno federal ha involucrado a los Estados con estrategias específicas como: recortar los tiempos de apertura de una empresa, inserción en cadenas de producción, financiamiento, capacitación y consultoría, administración, comercialización e innovación, el fomento a Centros para la Articulación Productiva y los Laboratorios de Innovación, entre otros, y en la

mayoría de estas encausadas a las exigencias de la globalización y los mercados que demandan mayor competitividad y conocimiento profundo de la cadena de valor de los negocios.

Por esta razón, los modelos de negocios actuales han tendido a generar teorías que se adapten a estos cambios; sin embargo, es indispensable que esta teoría haga sinergia con las políticas públicas y el gran número de participantes para lograr mayores beneficios comunes. Es así, que para poder estudiar los diversos factores que puedan incidir en el diseño de un modelo de competitividad para el desarrollo sustentable de la región Morelia se requiere identificar sus actividades económicas y su estratificación, así como revisar la literatura de Competitividad e Innovación. Literatura que nos permitirá identificar las variables del modelo que se pretende diseñar en esta investigación.

Ciclos económicos

Es desde este fenómeno -y en perspectiva- el interés de analizar cómo se desenvuelven las empresas y como también los gobiernos reacciones con políticas económicas como la fiscal, cuando son amenazadas por los disturbios de las consecuencias del modelo actual cuando se pretenden alcanzar un crecimiento desmedido y espontaneo de las economías basado en los actores financieros.

Desde 1941 en su versión en inglés (Estey, 1983) acentuaba que los ciclos económicos surgen con el industrialismo moderno. Es muy probable que el arribo de los ciclos económicos y a manera de precisar que su primera aparición definida se presentó en Inglaterra debido fin de Las Guerras napoleónicas esta coincidencia resulta sumamente interesante ya que presentaba características esenciales del industrialismo moderno y lo que para muchos un parteaguas para la definición entre países desarrollados y los que no lo eran es decir Inglaterra era un país con una economía completamente desarrollada.

Una característica de este tipo de economías era el crecimiento de su población interpretado como la demanda de bienes y servicios. Ante la satisfacción de sus necesidades una gran proporción de la gente empieza a contar con qué puede satisfacer éstas con dinero en gran cantidad y en un gran número de sus

actividades, y que por lo tanto empiezan a aparecer alternativas recurrentes de auge y depresión de manera lenta y gradual.

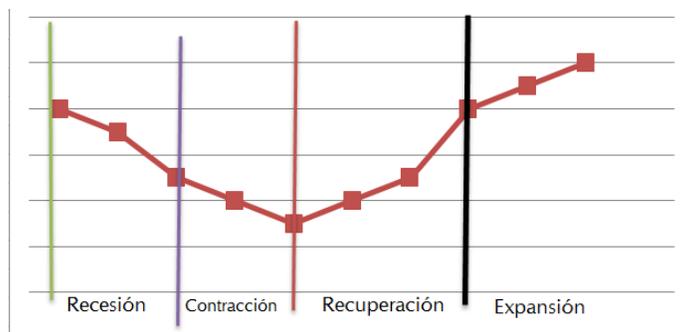
Al aumentar las necesidades vía el incremento de la población también aumenta la actividad económica en dónde cómo sabemos desde el punto de vista de la sociedad la vida económica estaba centrada en la familia la producción es para la familia y no el mercado de excedentes y donde el guía de la actividad es la necesidad inmediata y no los precios y el estímulo de las ganancias. Es pues una economía de subsistencia que no puede generar los ciclos.

El Ciclo económico es una parte necesaria de una economía moderna cuando una gran parte de la población se dedica a actividades productivas, transformando bienes para grandes mercados usando un amplio crédito y un sistema bancario organizando sus empresas en una escala relativamente grande con muchos empleados. Por lo tanto los ciclos económicos son una función de lo que ha dado en llamarse el capitalismo moderno.

Si bien los ciclos económicos fueron iniciados en Inglaterra posteriormente se dieron en los Estados Unidos y en otros países donde sus economías presentaban niveles de desarrollo que iban a la par de su crecimiento poblacional pero también de altos niveles de inversión crecimiento económico e Innovación en tecnologías.

En países como México los conceptos de ciclos económicos cómo sería la recesión y recuperación y expansión son relativamente nuevas debido a la falta de estadísticas sistemáticas económicas relevantes. A partir del año 2010 el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) empieza a sistematizar y a proporcionar indicadores económicos de alta frecuencia con ajustes estacionales al año 2000. Para el 2001 incluyeron series desestacionalizadas incorporando también indicadores más analíticos y elaborados cómo los índices compuestos, el indicador global de la actividad económica entre otros.

Heath (2011) describe que el comportamiento del ciclo económico más usual consiste en las tres etapas básicas descritas (recesión, recuperación y expansión, gráfico). Donde expone por ejemplo, en Estados Unidos de América (EEUU) han existido 11 ciclos distintos desde la Segunda Guerra Mundial a la fecha (1945 al 2010). Todos han tenido un comportamiento similar al presentado en la figura 1.



Fuente: Elaboración propia en base a Heath.

Figura 1 Ciclo económico básico.

Aunado a lo ya mencionado autores como Hansen (1973), Estey (1983) y Heath (2011) enfatizan que los ciclos económicos son fluctuaciones económicas en un periodo determinado y contabilizado en meses, aunque cada uno de ellos difiere en el periodo de duración de las etapas del ciclo, es la Oficina Nacional de Investigación Económica (NBER) que se cita a continuación por Hansen:

“La NBER no define una recesión en términos de dos trimestres consecutivos de caída en el PIB real, sino considera que es un desplome significativo en la actividad económica generalizada, basándose en un conjunto de indicadores y no solo el PIB. Su duración debe prolongarse por lo menos seis meses y normalmente es visible en el PIB real, el ingreso real, el empleo, la producción industrial y las ventas al menudeo y al mayoreo. Se toman en cuenta indicadores mensuales para tener una mayor precisión en cuanto a las fechas de inicio y terminación de los ciclos”

Finalmente, Anton A. en 2011, menciona que las características del ciclo económico en México están en debate debido a la falta de consenso para identificar la información cíclica de una o varias series económicas, pero coincide en terminología básica de usar los meses y los periodos de contracción y expansión.

2. Métodos

Bajo esta perspectiva, el estudio de la competitividad de las empresas en Morelia, nos permitió determinar qué factores son relevantes para el mejor desempeño de las organizaciones en la región estudiada, con la finalidad de crear

el modelo de competitividad de negocios de este trabajo. Revisando modelos para la medición de la competitividad, se encontraron tres trabajos que se adaptan a las necesidades de la región: el primero el modelo Manuel Humberto Jiménez Ramírez (Jiménez Ramírez, 2006) quien presenta un modelo micro para las empresas en Bogotá y Cundibamarca, el segundo se refiere a el libro compilado por la Dra. María Luisa Saavedra García denominado “Hacia la determinación de la competitividad de la Pyme Latinoamericana” (Saavedra García) donde se revisaron los factores que determinarían para medirla en algunas regiones de Latinoamérica, y el tercero el de “Competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa manufacturera moreliana” del Dr. Pablo Manuel Chauca Malásquez (Chauca Malásquez, 2003); se encontraron algunos de los “factores clave de la competitividad” y se decidió usar el modelo de competitividad (tabla 1) del Dr. Chauca como factor de acercamiento previo con la competitividad de empresas morelianas de diversos sectores de la economía de la ciudad y medir con éste los efectos que influyen la competitividad de los negocios micro, pequeños y medianos de la región. Los factores sobre los cuales se evaluó la competitividad de los negocios en Morelia, se describen en párrafos siguientes.

Políticas públicas, para el fomento empresarial y la Responsabilidad Social

En un contexto de globalización la esfera financiera ha sido claramente favorecida, según el BM y el FMI, el monto diario comercializado en el sistema financiero global equivale al PIB de 10 países de América Latina, lo más notorio es que la creación de riqueza es de solo 5% que corresponde a la economía de la producción de bienes tangibles, por lo tanto, solo el 95% restante es volátil.

Ante las afectaciones de las crisis financieras del 2007 Felipe González, asevero (como otros políticos), que la crisis tiene un origen fundamentalmente financiero y que este llevo a la recesión de países con dependencia financiera y tercerización de la economía en actividades financieras, desestimando la teoría de la mano invisible del mercado regulara el sistema y funcionamiento, igual insiste en la recuperación al mismo tiempo la idea del ciudadano que elige libremente a sus

gobernantes que recuperen el papel del Estado *responsable* y no del consumismo de mercado. (Gonzalez, Iglesias, & Enrique, 2009).

Tabla 1 Correspondencia de factores de Competitividad.

Factores	Definición Conceptual	Definición operacional
I. Estilo de Dirección	Sistema de maneras previsible de las reacciones, y del trato con la realidad del ambiente de trabajo, de los directivos de una empresa.	Forma característica con la que cada directivo maneja sus responsabilidades de trabajo, enfrenta los problemas cotidianos de la empresa, y realiza las funciones administrativas.
II. Tipo de Organización	Coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente.	Forma de agrupar y estructurar todos los recursos de la empresa, para alcanzar los objetivos deseados de la mejor manera posible, considerando las situaciones básicas del ambiente como estable o imprevisibles.
II. Producción	Extracción o modificación de bienes con el objeto de volverlos aptos para satisfacer ciertas necesidades.	Cuidado de los recursos físicos y materiales de la empresa con los cuales se realiza el proceso productivo llevando a cabo tres actividades: Planeación de la producción, abastecimiento de materiales, y control de producción, calidad y proceso.
V. Tecnología	Conjunto ordenado de conocimientos, resultado de experiencias y observaciones acumuladas a través de medios escritos u orales, que pueden ser usados para elaborar productos o servicios.	Potencial de cambio tecnológico medido como mejoras en el proceso de producción; como innovaciones en el producto vía diseño o diversificación de líneas de producción, o como cambios en los mecanismos de información entre las empresa.
V. Finanzas	Arte de allegarse del dinero necesario para un propósito determinado y administrarlo convenientemente para el mejor logro de ese propósito.	Actividad de elevar satisfactoriamente el valor actual de la riqueza, procurando que se disponga de efectivo suficiente para pagar las cuentas a su tiempo y, así, ayudar a la distribución más provechosa de los recursos que se encuentran de la empresa.
VI. Mercadotecnia	Función que a través de su estudios e investigaciones, dará a conocer al ingeniero diseñador y al hombre de producción, que es lo que el cliente desea en un producto determinado, que precio está dispuesto a pagar por él, donde y cuando lo necesitara.	Administración de recurso y actividades para analizar, determinar y satisfacer los deseos y necesidades de los clientes que compran productos y servicios.
II. Capital Humano	Función que evalúa la eficiencia en el manejo de los recursos humanos con la finalidad de contar con personal idóneo y capacitado de acuerdo a las actividades que se requiere desempeñar en la organización	Ciclo de la administración del capital humano: reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo de las personas en los puestos.

Fuente: Competitividad de las empresas manufactureras en Michoacán, Chauca (2003).

Las políticas públicas son atribuciones del Estado y como “públicas” son estrechamente ligadas a lo “privado” es decir si lo público afecta o benéfica a la sociedad (mayoría), lo privado apremia a lo individual, al incremento de la propiedad y de su bienestar, y que en algún momento perjudica el bienestar de la población. De ahí la imperiosa necesidad de intervención del Estado para la solución de esos desequilibrios, tendiente a que los individuos y colectivos convivan en armonía.

Es competencia de los gobiernos promover la responsabilidad social en todos los sentidos, mediante políticas públicas que fomenten la responsabilidad corporativa junto con la acción de la buena gobernabilidad. Es preciso que con la implementación de estas políticas públicas las empresas deban de considerar a los gobiernos como interesados y cobrar más conciencia del esfuerzo público, el esfuerzo en conjunto no solo debe quedar en el discurso sino que debe ser palpable con las estrategias en conjunto y de impacto en la sociedad no importando si estas acciones (derivados de las PP) son voluntarias u obligatorias, lo importante es que deben orientarse a la transparencia, el aspecto laboral y la rendición de cuentas.

En México el desafío es desarrollar PP orientadas a implementar programas de Responsabilidad Social en la Micro y Pequeña empresa, así que en el año 2004 (Secretaría de Economía) instrumenta mecanismos de asesoría subsidiados en temas de responsabilidad social corporativa (tabla 2), que, aunque escépticos en los resultados se tendrán que desarrollar mediciones que cuantifiquen los resultados de la aceptación de las empresas Micro y Pequeña. Un reto sin duda será si bien aprovechar los programas gubernamentales, será que las estrategias del gobierno den prioridad en el desarrollo local y territorial de las comunidades en las cuales se desenvuelven las empresas SR.

En base a la información recabada en páginas oficiales y al trabajo de Kimberly Ascoli y Tamar Benzaken (2009) se presentan las políticas públicas que fomentan la Responsabilidad Social en México.

Tabla 2 Políticas públicas y el fomento a la RS.

Política	Organismo	Instrumento	Definición
Obligatoria	Gobierno Federal	Ceremonia pública	Reconocimiento al empleo de personas discapacitadas
	Consejo Mexicano para el Desarrollo Económico y Social	Capacitación	Promoción, la asistencia técnica, el intercambio de buenas prácticas y la transferencia de tecnología
	Instituto Nacional de la Mujer	Promoción de igualdad de género	Intervención del gobierno y reforma a la legislación y creación de capacidades.
	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación	Publicación de pautas	Directrices de RSC no legalmente vinculantes para el sector privado
Fondos para implementar la RS	Secretaría de Economía	Fondos para aumentar la competitividad de las PYME	Fondos para financiar programas de RS

Fuente: Kimberly Ascoli y Tamar Benzaken (2009)

Empresas en Michoacán de Ocampo

Para el caso del Estado de Michoacán de Ocampo, México; las micro y pequeñas y medianas empresas representan el 99.9% de las unidades económicas y el 92.9% del personal ocupado de la región (tabla 3). De ahí la relevancia que reviste este tipo de empresas en la necesidad de fortalecer su desempeño, al incidir éstas de manera fundamental en el comportamiento global de la economía local (este comportamiento estructural es muy coincidente con la estratificación nacional).

Tabla 3 Estratificación de las empresas en Morelia, en función de su tamaño.

Empresas	Nº de empresas	Porcentaje del total de empresas	Personal Ocupado	Porcentaje del personal ocupado
Micro	189,837	97.1%	707,038	62.9%
Pequeñas	4,634	2.4%	178,505	15.9%
Medianas	862	0.4%	159,675	14.2%
Pyme	195,333	99.9%	1,045,218	92.9%
Grandes	99	0.1%	79,625	7.1%
Total	195,432	100%	1,124,843	100%

Fuente: elaboración propia con base en Censos Económicos 2013 (INEGI, 2014)

Como ya se mencionó, las actividades económicas principales del país, son los negocios dedicados al comercio y los servicios. Estos sectores derivados de los Censos Económicos que elabora el INEGI, consideran tres grupos de actividades económicas preponderantemente: Manufactureras, Comercio y Servicios privados no financieros; donde la información de Comercio se concentra los sectores de Comercio al por mayor y Comercio al por menor, y en Servicios se concentran sectores de información básicos, servicios financieros, inmobiliarios, profesionales, científicos, técnicos, corporativos, entre otros. En cuanto al sector manufacturero, de acuerdo a la clasificación del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, México 2007 (SCIAN) se encuentra dividido en 21 sectores, 86 ramas, 182 subramas y 202 clases de actividad. En el caso del estado de Michoacán, las ramas económicas con más del 83% de concentración son el Comercio y los Servicios y ocupa un 74% del personal ocupado (tabla 4), mientras que el sector manufacturero participa con un 15% del total de las Unidades Económicas y ocupa el 17% del personal en la entidad.

Tabla 4 Estratificación de las empresas en Michoacán por actividad económica.

Sectores	Nº Unidades económicas	%	Personal ocupado	%
Manufactureras	30,222	15%	106,620	17%
Comercio	91,726	47%	244,289	40%
Servicios privados no financieros	70,324	36%	207,488	34%
Resto de actividades	3,083	2%	53,099	9%
Total	195,355	100%	611,496	100%

Fuente: elaboración propia con base en Censos Económicos 2013 (INEGI, 2014)

Así, podemos observar que en el Estado de Michoacán, la economía se concentra como en el resto de la Nación, en las micro, pequeñas y medianas empresas, siendo el comercio y los servicios las actividades económicas de mayor número y las que ocupan el mayor porcentaje del personal remunerado en la región; sin embargo, es importante mencionar que el sector manufacturero a pesar de ocupar solo el 17% de la población ocupada, influye significativamente en términos

económicos en la construcción de los ingresos del Estado, por ello este sector es considerado en mayor proporción, así como las empresas grandes para este diagnóstico preliminar de empresarial en este estudio.

Otros indicadores de importancia derivados del Censo económico 2014, son que el estado de Michoacán representa el 4.6% de las UE en el país, El aparato productivo del estado se sustentó en el Comercio y los Servicios privados no financieros, que en conjunto aportaron ocho de cada 10 unidades económicas. En personal ocupado participaron con siete de cada 10 trabajadores. Respecto a las actividades por genero del total de trabajadores ocupados en el estado, el 55.4% correspondieron a hombres y el 44.6%, a mujeres. Las actividades en las que participaron predominantemente las mujeres fueron el Comercio, los Servicios y las Industrias manufactureras con 50.5, 49.2 y 36.4%, respectivamente. Los hombres predominaron en Minería; Construcción; Pesca y acuicultura; Transportes, correos y almacenamiento; y Electricidad, agua y gas.

Acorde al Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 con datos del censo económico 2010, en la rama del Comercio se concentran aquellos comercios al por menor que venden principalmente bienes propios y que fungen como agencias, depósitos, tiendas, supermercados y los comerciantes minoristas y representan un 30% del valor censal bruto y una remuneración media anual de 66 mil pesos. En relación al sector de servicios, la actividad turística de Michoacán representa la principal fuente de ingresos, después de las remesas, por ello juega un papel fundamental en el desarrollo del municipio particularmente. Los indicadores turísticos sobre el comportamiento de la actividad en Michoacán, demuestran que el turismo ha logrado posicionarse como un pilar de desarrollo económico. La composición del mercado que visitó Michoacán en el año 2010, correspondió con 88% al turismo nacional y el restante 12% al internacional. Para el municipio se estima que la ocupación hotelera promedio durante el año 2010 fue del 66%, con un crecimiento del 9.7% respecto a 2009. Los visitantes en su mayoría (73%) tienen entre 21 y 40 años de edad. Este sector representa el 245 del total estatal del sector, generando un 31.2% del valor agregado censal bruto y las personas

ocupadas perciben en promedio una remuneración anual de 86 mil pesos aproximadamente.

Responsabilidad Social Empresarial

Egaña en 2001, expone que el concepto de expresado por Milton Friedman en su publicación en el año 1970, *la única responsabilidad social de la empresa en incrementar sus ganancias* podría hasta cierto punto reforzar lo expuesto anteriormente en la búsqueda de una competitividad empresarial dentro de la economía de mercado, lo que busca entonces la empresa es una rentabilidad que haga perdurable a la empresa en los mercados y pueda tener cierto crecimiento relativo y sea generador de empleos o en su caso sostenerlos, otro punto de vista en términos administrativos es el de la sociedad de las organizaciones es el que sostiene Druker, en el cual se enfoca en los problemas sociales básicos para convertirlos en oportunidades para la organización.

Las organizaciones tienen en general la responsabilidad de justificar su propia actuación, mediante el cumplimiento de las normas propias, además de las legales y fiscales específicamente. El término de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se asocia a la obligación que tienen las empresas de asumir compromisos con el cumplimiento de buenas prácticas económicas, sociales y socio-ambientales dentro del entorno en el que se desenvuelven. La RSE tiene sus raíces más sólidas en el modelo social europeo donde se apela al sentido de responsabilidad que deben tener las empresas en lo relativo a las prácticas correctas en materia de aprendizaje permanente, organización del trabajo, igualdad de oportunidades, inclusión social y desarrollo sostenible, todo esto en un marco de respeto por la actividad empresarial.

Para Manuel Carneiro (Carneiro Caneda, 2012), los tipos de responsabilidades empresariales: La responsabilidad Económica: que afecta a la obtención del máximo beneficio posible así como el logro del mayor valor que se pueda generar para el accionista o propietario; La Responsabilidad Sociocultural: concretada en la realización de obras de interés social o benéfico o en el mantenimiento de una adecuada consideración de las mismas; y La Responsabilidad Medioambiental: en

conexión con el Desarrollo Sostenible y que afecta a la obligación que se tiene con el cuidado del medio ambiente y el entorno natural. En general para Carneiro, la RSE es una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, cuyo objetivo es mejorar su situación competitiva en los negocios y generar un valor agregado.

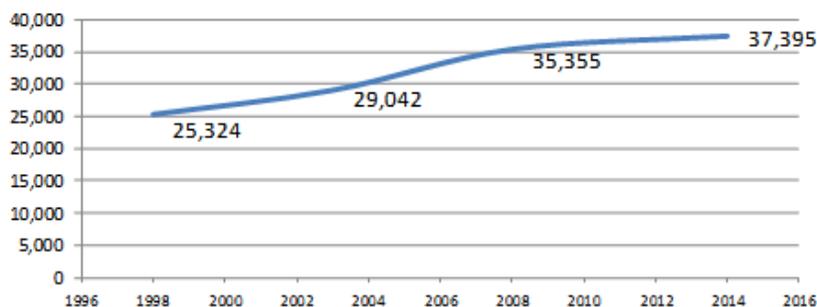
Así, podemos decir que la Responsabilidad Social se integra de un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental de desarrollo sustentable con la finalidad de conciliar la eficiencia empresarial con los principios sociales de justicia contributiva (Piketty, 2014) y distributiva, apoyo a la comunidad, ética corporativa y medición de su impacto a terceros o Grupos de Interés con los que mantiene relaciones (denominados actualmente como Stakeholders: clientes, consumidores, personal, proveedores, socios, accionistas, entorno social, comunidades locales, sindicatos, etc.) en búsqueda del bienestar común.

3. Resultados

Según el Instituto Mexicano para la Competitividad AC (IMCO) en su publicación más reciente, Michoacán de Ocampo se ubicó en el lugar 27º general y en el 25º lugar en el subíndice de Manejo sustentable del medio ambiente (su mejor posición fue en la categoría de; Volumen de residuos sólidos generados, 6º lugar, y su peor fue el lugar 30º en Empresas certificadas como “limpias”) y lugar 22º en el subíndice de Economía estable (de un total de 10 subíndices) (Índice de competitividad estatal 2014, Las reformas y los Estados “la responsabilidad de los estados en el éxito de los cambios estructurales” 2014, México).

Las empresas en el Estado de Michoacán y específicamente en la Ciudad de Morelia, han crecido en número (figura 2); sin embargo acorde a los indicadores económicos reportados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en los últimos años la aportación al PIB del estado de Michoacán en México se ha mantenido del 2.2 al 2.5% hasta el censo de 2008 y del 4.6% en el censo de 2014, Morelia ocupa así el lugar número 26 en lo que se refiere al PIB

por Entidad Federativa y el 1º en el Estado (Plan de Desarrollo Municipal de Morelia, 2012).



Fuente: INEGI, Censos Económicos de 1999, 2004, 2009 y 2014.

Figura 2 Crecimiento de Unidades Económicas en Morelia, Michoacán.

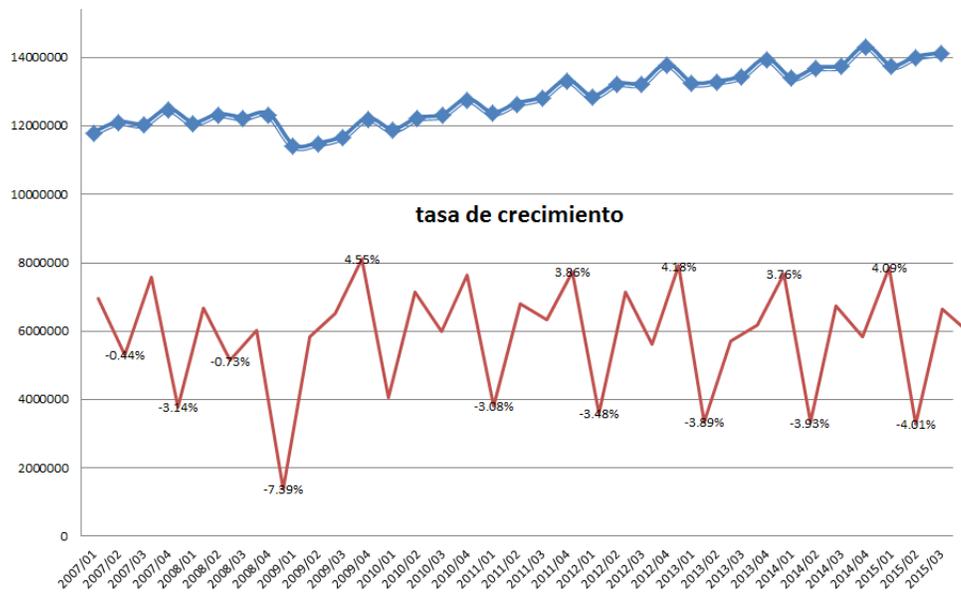
Evaluar las potencialidades que ofrece la entidad y de las empresas pertenecientes a ella, así como sus oportunidades de mejora, permitirán conocer la situación actual de la entidad y sus empresas, para el mejor diseño de modelos de competitividad que incluya un factor de responsabilidad social con la finalidad de detonar el crecimiento económico con sustentabilidad e impacto social.

PIB Nacional y del Estado de Michoacán

En el periodo de 2008 al tercer trimestre del 2015 el crecimiento económico nacional fue del 0.53% del PIB, en el en el primer trimestre del 2008 la tasa de crecimiento del PIB fue de -3.14%, y para el 2009-I represento la caída más profunda del periodo con el -7.39%, figura 3. Respecto a la Población ocupada, subocupada y desocupada si bien la proporción de la PEA contra la PNEA en el primer trimestre 2009 fue de 59.96% y 40.04 (79,435,304 número de personas) fue el 2011-I que la PEA disminuyo a 58.70% y la PNEA representó el 41.30% de las personas no económicamente activas (82,627,110 número de personas).

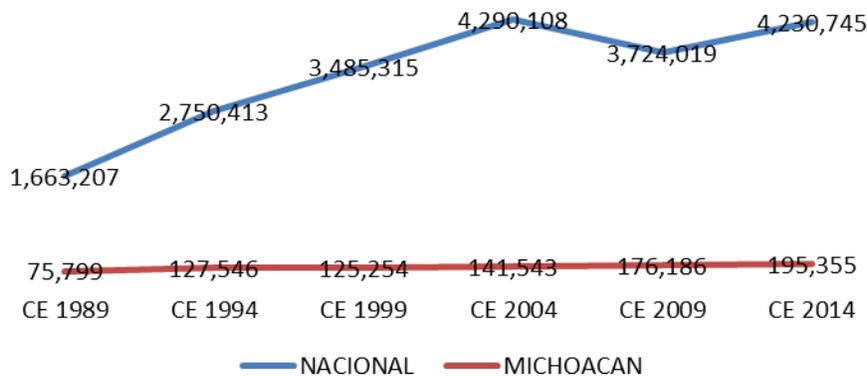
Realizado un análisis del crecimiento del PIB con la Población Ocupada presentamos como se dio el comportamiento de la Unidades económicas y el empleo a nivel nacional y del Estado de Michoacán según los resultados de los respectivos censos económicos: de 1989 a 2014 el crecimiento promedio nacional de UE fue del 22.1% siendo el que el CE 2009 represento una caída del -13.20%

respecto al CE 2004, respecto al estado de Michoacán su crecimiento promedio fue muy parecido al nacional con el 21.3% promedio, teniendo un importante crecimiento del 24.88% en el CE 2009 respecto al censo anterior. El comportamiento de la población ocupada no fue parecido al de las UE, presentado crecimiento en la PO del 23.88% a nivel nacional y del 30.37% del estado de Michoacán esto debido al incremento de empleo en el aparato gubernamental dentro de los resultados del CE 2009 (figura 4). Pero para el CE 2014 la PO tuvo un crecimiento de tan solo el 7.26% nacional y del 0.55% en Michoacán.



Fuente: elaboración propia; INEGI, Censos Económicos de 1989-2014.

Figura 3 PIB y tasa de crecimiento nacional.



Fuente: INEGI, Censos Económicos de 1989-2014.

Figura 4 Comparativo de UE Nacional y Michoacán.

A partir de febrero de 1982 se dieron cuatro ciclos económicos completos. En el primer trimestre del 2008 inicio el quinto ciclo económico y hasta el año 2011 inicio su recuperación (tabla 5).

Tabla 5 Ciclo económico en México 2008-2013.

Etapa	Duración	Inicio	Terminación
Expansión	7 meses	Julio 2007	Enero 2008
Recesión	17 meses	Enero 2008	Mayo 2009
Contracción	1 mes	Mayo 2009	Mayo 2009
Recuperación	24 meses	Junio 2009	Junio 2012
Crecimiento	13 meses	Junio 2011	Junio 2012

Fuente: elaboración propia, con base a datos de INEGI.

Un factor que se debe tomar en consideración es el incremento del salario mínimo y la inflación, para el mismo periodo del 2008 a 2011 la inflación fue del 3.9% promedio del cual el año 2008 fue del 6.52% y en el año 2011 del 4.08%. si bien bajo la percepción oficial del gobierno esta fue baja el salario mínimo aumento de 67.58 pesos en 2008 a 68.72 pesos en el 2011, 1.14 pesos en 6 años, por lo que el consumo interno fue prácticamente imposible que creciera.

Por otra parte, la estadística de los trabajadores asegurados en el IMSS reporta que la tasa de crecimiento fue de 0.02 en el año 2008 con 12,750, 240 trabajadores permanentes, y aunque en el 2009 su crecimiento fue del 0.03% se perdieron 433,166 trabajos permanente.

Finalmente, en base a la información obtenida por la Secretaria de Economía dentro del registro del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM) en el año 2008 se registraron en el país 691,835 empresas 19,408 menos que en el 2007, en Michoacán en el mismo año se registraron 13,140 empresas, 2, 235 más que en el 2007. La estructura porcentual respecto a su ámbito fue en el periodo del 97.6% local, 1.2% regional y 1.3% nacional. Y por actividad económica en Michoacán el 72.87% fue del comercio, 21.38% de transportes, comunicaciones y servicios, industrias manufactureras con el 5.19%, el resto de las actividades participa con el 0.57% de los cuales el agrícola representa el 0.15% del total.

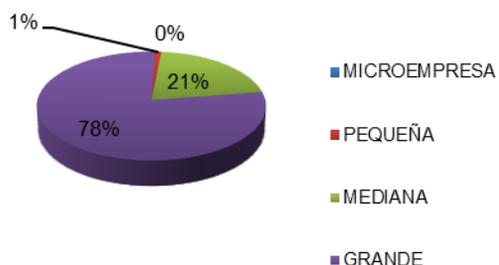
Para el diseño de esta investigación se realizó una investigación exploratoria con alcance descriptivo. Revisando a nivel general el marco de las políticas públicas para las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES) y sus emprendedores, el Programa Nacional de Emprendedores (PNE) y la Secretaría de Economía (SE) para las PyMES. Se hizo un análisis mixto con la tabulación de los resultados que se generaron de una serie de encuestas diseñadas a partir del modelo para medir la competitividad empresarial seleccionado, para la cuantificación de los resultados el instrumento utilizó una escala tipo Likert para medir las respuestas de los empresarios encuestados, y éstas fueron aplicadas a una muestra aleatoria de 43 empresas en Morelia. Se consideraron un total de 35 ítems distribuidos en los 7 factores evaluados. Asimismo, se analizaron documentos de sitios oficiales para la medición y estratificación de las empresas y para la evaluación de las potencialidades de la ciudad.

Para la segunda y tercera etapa del proyecto se pretende realizar un método de investigación exploratorio con enfoque mixto de alcance descriptivo correlacional, para el análisis multivariado de los resultados que se generen de la información recabada de las variables a incorporar con las encontradas en estos resultados con las políticas públicas que fomenten las RS. Se ha de mencionar que es un estudio hipotético deductivo. Se pretende realizar una investigación documental fundamentada en las teorías económicas de desarrollo y trabajo de campo para la recolección de información cuantitativa y cualitativa que nos ayude en la formación del modelo que se pretende diseñar.

Los resultados de las 43 encuestas aplicadas a empresarios de la ciudad de Morelia son los siguientes: De las 43 empresas el 78% fueron empresas grandes debido a la importancia de sus observaciones, 21% medianas y el 1% pequeñas. 84% de ellas pertenecen al Sector Servicios, 15% al sector comercial y 1% al sector industrial (figuras 5 y 6).

A los 43 empresarios, se les cuestionó acerca de siete factores del modelo de competitividad analizado en los factores de: estilo de Dirección, estructura organizacional, tipo de producción, uso de la tecnología, administración de recursos financieros, ventas y mercadotecnia y desarrollo del capital humano de la

organización en función de sus estrategias corporativas encaminadas al logro de sus metas corporativas. En este tenor, se muestran en la figura 7 el promedio ponderado de los resultados de las encuestas en estos siete factores evaluados.



Fuente: elaboración propia con datos de la encuesta a empresas Morelianas 2015

Figura 5 Tamaño de las empresas.

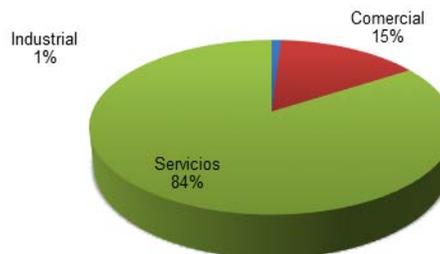
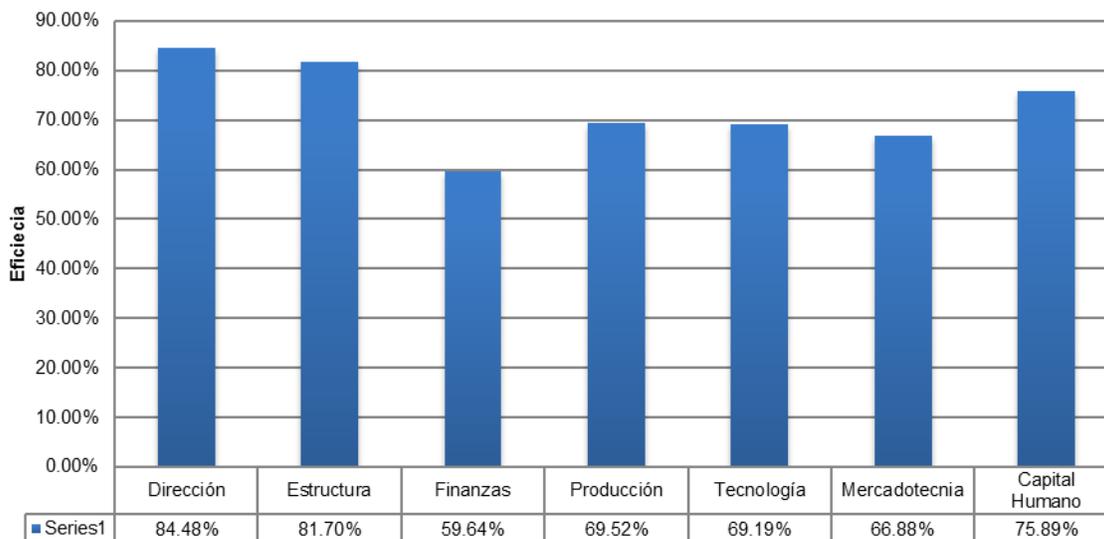


Figura 6 Sector Industrial



Fuente: elaboración propia con datos de la encuesta a empresas Morelianas 2015

Figura 7 Resultados de la Competitividad de las empresas de Morelia.

En el factor I. De Estilo de Dirección, se pudo detectar que los empresarios concentran la autoridad y la toma de decisiones y existe una baja tendencia a delegar y a establecer mecanismos de comunicación con sus subordinados.

En el factor II. Estructura Organizacional, las empresas tienen una estructura y objetivos claramente definidos; asimismo, en un 70% cuentan con manuales administrativos y descripciones de puestos actualizados; sin embargo, los

empleados no conocen a través de ellos sus funciones, y no se percibe que el organigrama contribuya en forma categórica al cumplimiento de sus objetivos.

En relación al factor III. Finanzas, éste es el factor con mayor problemática ya que en general las empresas encuestadas cuentan con bajos niveles de capitalización, hacen uso casi nulo de financiamiento externo y su capital semilla (fundacional) fue como la mayoría financiado a través de capital propio, o préstamos familiares con poca regulación y planeación financiera.. En relación a sus ingresos, las organizaciones generan recursos principalmente por ventas nacionales de clientes nacionales, respecto a sus egresos sus proveedores al igual que sus clientes, en más de un 80% son nacionales. Asimismo, más del 50% de las empresas encuestadas no han invertido en infraestructura en los últimos dos años.

En el factor IV. Producción, existe una baja tendencia en la planeación de sus insumos y en el control de sus inventarios, destacando el uso de materias primas nacionales sobre las del exterior y baja tendencia al control de procesos productivos.

Con respecto al factor V. de Tecnología menos del 40% de las empresas encuestadas, sienten una oportunidad de negocio el marco regulatorio en materia de innovación y tecnología, y en especial siente cierta amenaza en la regulación medioambiental. Sin embargo potencian esta variable con el resultado de las experiencias que se transmiten en la compañía para el crecimiento y logro de metas de las mismas.

El factor VI. Mercadotecnia y Ventas, las debilidades que muestran en este factor principalmente son las siguientes: en su mayoría, las empresa se dirigen a un sector de bajos ingresos, casi no realizan estudios de mercado, baja promoción y uso de la publicidad, usan poco las encuestas de satisfacción a clientes, y desde su perspectiva, no tienen tarifas competitivas frente a su mercado. Sus fortalezas generales se basan en su ubicación y en las recomendaciones de sus clientes, y la mayoría considera la información de sus clientes para futuras tomas de decisiones.

El factor VII. De Capital Humano, es el rubro con mayores fortalezas, se pudo observar que en más del 80% de las organizaciones encuestadas, se realizan

cursos de inducción a los empleados de nuevo ingreso, así como que se esfuerzan por mantener capacitado a su personal. Entre el 70 y 80% de las empresas, tienen programas de selección y reclutamiento de personal, utilizan una política de competencia abierta para contratar al personal adecuado, y se tiene congruencia entre las aptitudes de los empleados con los perfiles de sus puestos.

4. Discusión

Es común encontrar propuestas de mejorar la participación de las empresas en los mercados en términos metodológicos que tienden hacer estandarizados en un ámbito internacional pero que permiten tener particularidades en cada uno de los países. La Responsabilidad Social es un esquema de participación más allá de los fenómenos económicos, como el aspecto social y ambiental pero que mucha de su incidencia en los sectores industriales es impulsado desde el gobierno mediante políticas públicas y programas, en este contexto actualmente existe una gran dificultad de las gestiones públicas en su diseño y ejecución así como un bajo nivel de aporte rígido-científico basado en herramientas metodológicas que permitan primero; las gestiones públicas, y segundo; la evaluación de políticas.

Las organizaciones tienen el compromiso de innovar para lograr tener la capacidad de continuar con su crecimiento y desarrollo; sin embargo ante los retos que la actualidad nos ofrece la globalización y los mercados cada vez más competidos, este crecimiento deberá de estar acompañado de mejores políticas públicas de obligatoriedad, pero también de incentivos fiscales y en el corto plazo de carácter voluntario, así como prácticas empresariales que les permitan generar riqueza con responsabilidad y equidad, no solo responsabilidad en el cuidado del medio ambiente (factor que probablemente va a ser medido para que puedan acceder a financiamiento y bolsas interesantes de recursos en un futuro cercano) sino además cuidado del ser humano y búsqueda del bien común. Responsabilidad en su correcta administración, en su justa retribución y pago de obligaciones e innovación en sus procesos y cuidado del medio ambiente y de la comunidad que le rodea, representa desde nuestra perspectiva la búsqueda del Desarrollo Sustentable Organizacional.

Los previos resultados de esta investigación están íntimamente ligados en lo que se refiere a sus variables; PIB, unidades económicas, población ocupada y ciclo económico, donde queda manifiesto que las grandes empresas que puedan tener una RS son más propensas a sobrevivir a los ciclos económicos basado en los precios y despido de personal para acaparar el consumo, respecto a las microempresas que aunque no cuenten con una certificación de RS una vez que se enfrentan al ciclo económico tienden a desaparecer, pero en la estadística no es tan notorio en referencia a su participación debido a que otras empresas se crean.

Finalmente el periodo de la crisis financiera del 2007 en el ciclo económico tuvo sus repercusiones posteriores y dependiendo de la variable, pero se concretó en el año 2011 con una recuperación moderada.

Es así que bajo este enfoque, pensamos se debe de continuar las dos siguientes etapas de la investigación con el diseño y aplicación de un modelo de competitividad empresarial para micro, pequeñas, y medianas empresas, que incluya en sus factores no solo la evaluación de su gestión comercial, financiera, administrativa, de comercialización y/o internacionalización, sino además incluir el factor de responsabilidad social al modelo, tomando en consideración primeramente el crecimiento económico endógeno y las variables que le inciden aunado a el desarrollo sustentable que se refiere a conceptos más allá de la justicia social y la equidad, ya que demandan sacrificar parte del bienestar que hemos alcanzado para dar posibilidad a otros de tener acceso a una calidad de vida comparable con la dignidad de seres humanos (Elizalde Hevia, 2003). Entonces, este modelo buscará además de integrar las dimensiones tradicionales de los modelos de competitividad sin descuidar una de la más importante para el crecimiento de los mismos que es la económica, incluir la dimensión de sustentabilidad y bienestar ético y social y determinar los indicadores para la medición de todos y cada uno de ellos, poniendo énfasis en la creación de valor y sustentabilidad económica.

El análisis, como se observó también, deberá poner especial importancia en las empresa del sector manufacturero, comercial y de servicios turísticos, ya que

éstos son los de mayor peso ponen a la productividad del estado. Asimismo, se deberá de incluir prácticas de educación financiera y ambiental dentro de la UP para fortalecer los resultados del estudio en el ámbito académico de la Escuela de negocios de esta Universidad que apoya el proyecto, que es la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas de la Universidad Michoacana.

5. Bibliografía y Referencias

- [1.] Anton, A. (2011). El Ciclo economico en Méxio. *Revista Internacional de Estadística y Geografía*, 32-49.
- [2.] Belausteguigoitia, J. C. (2003). *Economía de la Biodiversidad*. La Paz, Baja California, México: ine-semarnat.
- [3.] Carabias, J. (2003). *Economía de la Biodiversidad*. La Paz, Baja California, México: INE-SEMARNAT.
- [4.] Carneiro Caneda, M. (2012). *Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos (1ª edición ed.)*. (J. d. Andalucía, Ed.) España: Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.
- [5.] Chauca Malásquez, P. M. (2003). *Competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa manufacturea de Morelia*. Morelia, Michoacán, México.
- [6.] Economía, S. d. (14 de Diciembre de 2015). *Sistema de Información Empresarial Mexicano*, <http://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/ligas.asp?Tem=5>
- [7.] Egaña, C. (2001). *Derechos humanos y empresas: una relacion dificil*. En *Serie integracion economica* (págs. 37-98). Buenos Aires: Editoria Ciudad Argentina.
- [8.] Elizalde Hevia, A. (2003). Desde el "Desarrollo Sustentable" hacia Sociedades Sustentables. *Polis. Revista Acadñemica Unoversidad Bolivariana*, 1(4).
- [9.] Escribano, G. (2003). *Teorías del Desarrollo Económico*.
- [10.] Estey, J. (1983). *Tratado sobre los ciclos economicos*. México: Fondo de Cultura Economica .

- [11.]Gonzalez, F., Iglesias, E., & Enrique, L. (2009). Debate Iberoamerica 2020, Retos ante la crisis . España: Fundacion Carolina .
- [12.]Guillén, A. (2007). La teoría Latinomaericana del Desarrollo. Reflexiones para una estrategia alternativa frente al Neoliberalismo. Argentina: CLACSO-Argentina.
- [13.]Heath, J. (2011). Identificación de los ciclos económicos en México: 30 años de evidencia. *Revista Internacional de Estadística y Geografía*, 18-31.
- [14.]INEGI, C. E. (2009). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. www.inegi.org.mx/espanol/contenidos/proyectos/censos/ce2009/
- [15.]Jiménez Ramírez, M. H. (2006). Modelo de competitividad empresarial. *Red de Revistas Científicas de América Latinam el Caribe, España y Portugal*(9), 115-125.
- [16.]Marten, G. G. (2001). *Ecología Humana: Conceptos Básicos para el Desarrollo Sustentable*. (E. Publications, Ed.)
- [17.]Méndez, S. (2008). *Problemas Económicos de México* (6ª Edición ed.). D.F., México: Mc-Graw Hill.
- [18.]Morelia, H. A. (2013). www.morelia.gob.mx y <http://morelia.gob.mx/gobierno/ayuntamienti-menu/plan-de-desarrollo-2013>
- [19.]Piketty, T. (2014). *El Capital en el siglo XXI* (1ª edición ed.). D.F., México: Fondo de Cultura Económica.
- [20.] Plan de Desarrollo Municipal de Morelia, 2.-2. (2012). www.morelia.gob.mx/pdfs/gobierno/ y www.morelia.gob.mx/pdfs/gobierno/Plande%20Desarrollo%20Municipal.pdf.
- [21.]Porter, M. E. (Agosto de 2008). *La Ventaja Competitiva de las Naciones*. (F. d. UNRC, Ed.) *Facetas*, 9(1).
- [22.]Porto-Goncalves, C. W. (2006). *El desafío Ambiental*. (P. d. Ambiente, Ed.) Argentina.
- [23.]ProMéxico, I. Y. (1º /Enero/2014). *Pro México*. (G. Federal, Productor) www.promexico.gob.mx

- [24.] Saavedra García, M. L. (s.f.). *Hacia la determinación de la competitividad de la Pyme Latinoamericana*. D.F., México: Publicaciones Empresariales UNAM.
- [25.] Sáenz Sánchez, T. W. (2005). *Gestión de la Innovación*. (M. C. Gandarilla, Ed.) Ciudad de la Habana, Cuba: Academia.

COMPETENCIA EN LA BANCA MEXICANA: UN ANÁLISIS A PARTIR DE ÍNDICES DE CONCENTRACIÓN, 2000-2014

Luis Fernando Cárdenas Alba

Universidad de Guanajuato, Campus Celaya-Salvatierra

luis.cardnas@gmail.com

Celina López Mateo

Universidad de Guanajuato, Campus Celaya-Salvatierra

celinalm@gmail.com

Martha Ríos Manríquez

Universidad de Guanajuato, Campus Celaya-Salvatierra

mrm2000mx@gmail.com

Resumen

El objetivo de este trabajo es identificar los niveles de competencia de la banca mexicana para el periodo 2000-2014. Para ello se estiman una serie de índices de concentración a partir de información proporcionada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para las diferentes instituciones bancarias que cuentan con participación en el mercado mexicano. Se analizan los índices de concentración en el sector mediante el Índice Herfindahl-Hirschman (IHH) y el Índice de Dominancia (ID). La concentración se calcula sobre indicadores como: cartera de crédito, activos totales, captación tradicional, número de sucursales, cajeros y tarjetas de crédito. Se encuentran altos niveles de concentración en un reducido grupo de instituciones, lo cual tiene implicaciones en materia de regulación y bienestar para los consumidores.

Palabras clave: concentración, banca, IHH, ID.

Abstract

The aim of this paper is to identify competition levels in Mexican banking industry during the period 2000-2014. We estimate concentration indicators using information provided by the Comision Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) for

different banking institutions with participation in Mexican market. We analyze the concentration indexes in the industry by Herfindahl-Hirschman Index (HHI) and Dominance Index (DI). The concentration is calculated on indicators such as loan portfolio, total assets, core deposits, number of branches, ATMs, credit cards and transactions. We find high levels of concentration in a small group of institutions. It has implications for regulation issues and consumer welfare.

Keywords: *concentration, banking, HHI, DI.*

1. Introducción

El modelo neoliberal como corriente económica imperante en México, plantea la existencia de un sin fin de competidores dentro de los diferentes mercados que se desarrollan en la economía. Ello con el objetivo de brindar mejores bienes, productos, y servicios a la sociedad, principalmente reflejados en los costos, precios y calidad de los mismos.

Dentro del sector financiero mexicano las instituciones de crédito son las entidades encargadas de realizar los servicios de banca y crédito,¹ que de acuerdo con el Artículo 2 de la Ley de Instituciones de Crédito (LIC), estos servicios sólo pueden ser prestados por la banca múltiple² o por la banca de desarrollo. En este trabajo se consideran únicamente aquellas instituciones de crédito con objeto de banca múltiple.

Debido a tales funciones, de acuerdo con Zurita (2014) el sector bancario moviliza, gestiona e invierte una parte sustancial del ahorro privado de la economía, de modo que la importancia de éste reside en que el comportamiento de las entidades tiene una repercusión notable en cuestiones esenciales para el desarrollo y crecimiento económico como la asignación de capital, el crecimiento de las empresas y su capacidad para generar y financiar proyectos de inversión.

¹ Captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y, en su caso los accesorios financieros de los recursos captados, de acuerdo con el Artículo 2 de la Ley de Instituciones de Crédito.

² Sociedades anónimas facultadas para realizar la intermediación que reciben fondos en forma de depósito de las personas que poseen excedentes de liquidez, utilizándolos posteriormente para operaciones de préstamo a personas con necesidades de financiamiento, o para inversiones propias. Presta también servicios de todo tipo relacionados con cualquier actividad realizada en el marco de actuación del sistema financiero (CNBV, 2015).

De acuerdo con información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2015) en el mercado de servicios y productos financieros existen cuarenta y cinco instituciones de crédito autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para realizar actividades y funciones de banca múltiple. A su vez en el informe de la Comisión Federal de Competencia (COFECE, 2014) sobre las condiciones del sector financiero del país, se menciona que tan sólo entre 2007 y 2013 se otorgaron once licencias para operar como bancos, a pesar de ello la concentración de los activos del sistema bancario por parte del G7³ ha sido mayor al 70 por ciento.

La concentración de mercado se mide a partir de índices que constituyen “un indicador de hasta qué punto la producción de un sector o industria está controlada por unas cuantas empresas” (García Alba, 1990: 317). Se utilizan como medidas de concentración, el índice de Herfindahl-Hirschman (IHH) y el Índice de Dominancia (ID) propuesto por García Alba (1990).

Bajo estas consideraciones, el objetivo del presente trabajo es identificar los niveles de competencia de la banca mexicana para el periodo 2000-2014. Para ello, se calculan índices de concentración a partir de indicadores como: cartera de crédito, activos totales, captación tradicional, número de sucursales, cajeros y tarjetas de crédito.

El trabajo se organiza de la siguiente manera: en la sección 1 se realiza una revisión de trabajos sobre competencia, asimismo se establece el contexto del sector bancario en México. Posteriormente se presenta la metodología utilizada para después mostrar los resultados obtenidos. Finalmente se encuentran las conclusiones.

2. Revisión de literatura

Consideraciones iniciales sobre concentración de mercado

La concentración de mercado de acuerdo con Scherer (1990) se refiere al predominio de las grandes empresas. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) señala como concentración cuando un reducido

³Grupo de los siete bancos con mayor cuota de mercado: Banamex, Banorte, BBVA Bancomer, HSBC, Inbursa, Santander y Scotiabank.

número de empresas cuentan con una larga proporción de la actividad económica ya sea por activos totales, ventas o generación de empleos (Khemani y Shapiro, 1993).

Es por medio de los índices de concentración que se proyectan de manera sencilla las características estructurales que presenta el mercado y de manera secuencial brindan los parámetros para explicar los niveles de competencia (Zurita, 2014). Las estructuras con poca competencia o que carecen de buenas regulaciones de mercado tienen menor potencial para el desarrollo (Villagómez et al., 2013). Trabajos como los de Ruiz y Rosales (2012) muestran los efectos del desarrollo financiero sobre la economía, de tal modo que el crecimiento económico está ligado de manera directa vía desarrollo financiero, el cual a su vez se ve correlacionado de manera positiva y significativa con la concentración bancaria.

Gelos y Roldós (2002) encuentran que para los países emergentes, entre los que se analiza México, los sectores bancarios concentrados no implican una reducción en las condiciones de competitividad. En contraste, Negrín, Ocampo y Stuck (2010) señalan que la estructura de la industria de crédito bancario a nivel agregado en México es de competencia monopolística basada en la diferenciación del producto más que en los precios.

La competencia es un eje central para la reducción de la concentración (Zurita, 2014), por ello, en los sistemas donde se fomenta la competencia se encuentra mayor diversificación en productos sofisticados y adecuados a las necesidades de los usuarios.

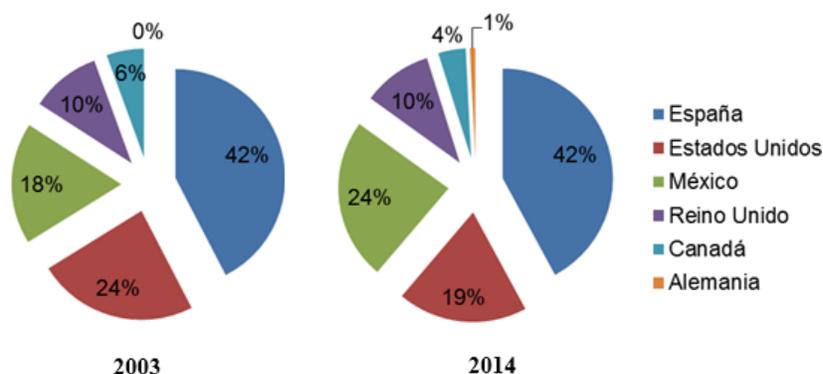
Tradicionalmente los indicadores utilizados como medidas de concentración de mercado son el índice Herfindahl-Hirschman (IHH) que combina tanto el número de empresas como la desigualdad de los participantes de mercado y el Índice de Dominancia (ID) que es una medida utilizada por los reguladores mexicanos (López, 2013). La diferencia radica en que el ID depende del tamaño relativo de las empresas y de la estructura particular del mercado, mientras que el IHH sólo considera la concentración de la prestación del servicio, más no la manera en que éste se distribuye entre las empresas (García Alba, 1990).

Participación extranjera en la banca mexicana

El sistema bancario mexicano ha sido sujeto a una serie de modificaciones cuya finalidad ha sido la de generar mayor competitividad, otorgando nuevas concesiones y permitiendo la entrada de más competidores (Morales et al., 2013). La participación extranjera en México ha jugado un papel importante pues para Villagómez y Saucedo (2013) es a partir de su incursión en la banca del país que se crea una discusión en torno a los beneficios que se generan por la eficiencia operativa contra los costos relacionados con la concentración a consecuencia de los actores participantes. Para Schultz (2006) la entrada de la banca extranjera en México tuvo efectos limitados, por un lado se incrementó la calidad de los activos bancarios y su productividad, pero por el otro aumentaron las tasas de interés y se crearon mayores restricciones sobre el crédito interno. A su vez, González y Peña (2012) señalan que no hay evidencia de que los bancos extranjeros contribuyan en menor medida a financiar proyectos de pequeñas empresas o de que fijen mayores tasas de interés sobre créditos empresariales.

La extranjerización de la banca en México se llevó a cabo durante el periodo que comprende de enero de 1994 a diciembre de 1999, siendo un periodo de transición en el que la participación de capital extranjero en el sistema financiero mexicano se intensificó (Turrent, 2007).

Al cierre de 2003 la proporción de capital foráneo sobre el activo total de los diez mayores bancos en México ascendía al 82 por ciento mientras que para el cierre de 2014 ascendió al 75 por ciento, figura 1.

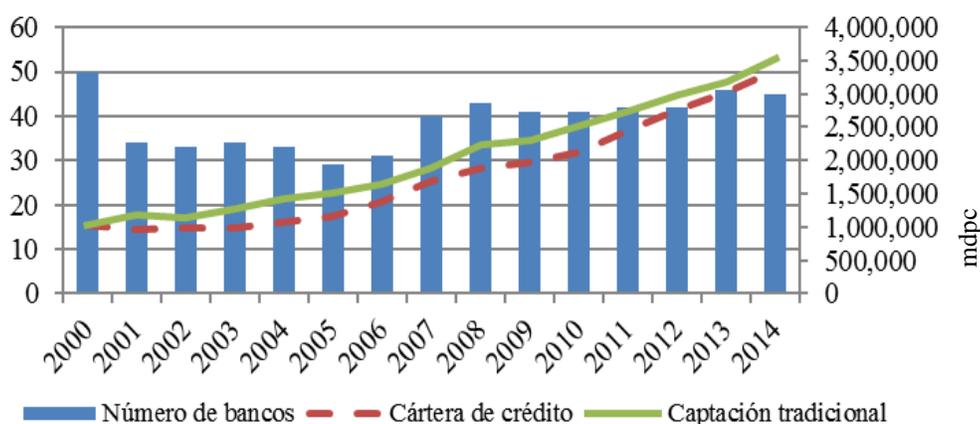


Fuente: Elaboración propia con base en datos de la CNBV.

Figura 1 Top 10 Bancos por activos y país de origen.

En la actualidad la banca actúa con una tendencia hacia una creciente participación en número de competidores, que en su mayoría forman parte de grupos financieros constituidos por empresas tenedoras, las cuales cuentan con otras filiales además de los bancos múltiples (figura 2).

De acuerdo con información publicada por la CNBV para el 2014, el sector de la banca múltiple contaba con cuarenta y cinco instituciones, entre las cuales se encuentran bancos tradicionales principalmente del G7 así como de nueva creación como BanCoppel y Banco Walmart.



Fuente: elaboración propia con base en datos de la CNBV.

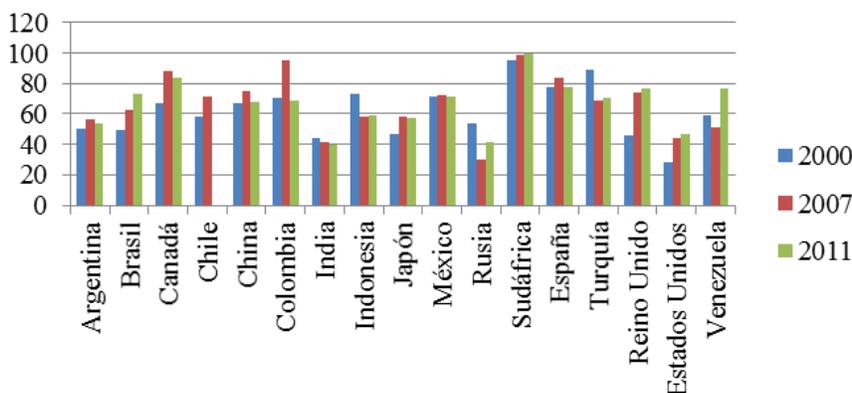
Figura 2 Evolución del sector de instituciones de banca múltiple (2000-2014).

México en el escenario internacional

En la figura 3 se hace una comparativa con base al CR5⁴ de distintos países, presentando éstos características económicas similares. También se consideran países de mayor desarrollo (principalmente de aquellos de donde proviene el capital extranjero en la banca mexicana). Esto para los años 2000, 2007 y 2011.

El índice de concentración de activos bancarios en México es mayor en comparación con el que presentan países como Argentina, Estados Unidos, China, Colombia, Rusia e Indonesia, aunque en países como Sudáfrica, España, Canadá, Venezuela los cinco mayores bancos tienen una concentración superior a la de México, la cual se ha mantenido en los tres años sin variaciones importantes.

⁴ El CR5 es un indicador de concentración económica que considera únicamente las cinco empresas con mayor participación de mercado (Brown y Domínguez, 2005).



Fuente: elaboración propia con base en datos de WorldBank, Global Financial Development Database, 2014.

Notas: No hay información disponible para Chile en 2011.

Figura 3 CR5 de activos totales del sistema bancario (%).

3. Método

En esta sección se presenta el diseño metodológico de la investigación. Se describe la metodología utilizada para el cálculo de los índices Herfindahl-Hirschman y de Dominancia para el sector de banca múltiple en México.

Como hipótesis central de la investigación se tiene que, considerando los cambios en el sistema financiero, la banca en México presenta altos niveles de concentración para el periodo 2000-2014.

Se utilizan datos proporcionados por el *Portafolio de Información* de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, recopilando la información de setenta y cuatro instituciones financieras con cifras de cartera de crédito, saldos en cuentas de depósito, estados de resultados, balances generales, número de sucursales y productos financieros de 2000 a 2014.

En la tabla 1, se presentan los indicadores considerados para medir la concentración de mercado.

Las ecuaciones 1 y 2 son utilizadas para realizar los cálculos de los índices de concentración, IHH y ID, respectivamente.

$$IHH = \sum_{i=1}^n S_i^2 \quad (1)$$

$$ID = \sum_{i=1}^n \left(\frac{S_i^2}{IHH} \right)^2 \quad (2)$$

Donde:

S_i Participación de la empresa i en el producto de la industria (tabla 1).

n Número de empresas en la industria.

Tabla 1 Operacionalización de variables.

Variable	Medida	Concepto	Indicador
Concentración bancaria	IHH e ID	Cartera de crédito: conjunto de valores, títulos y efectos de curso legal que figuran en el activo de una institución financiera.	Monto total y desglosado de los créditos que componen la cartera por institución.
		Activo total: son todos los bienes y derechos de una institución susceptibles a ser valorados en dinero.	Monto total de los activos por institución.
		Cajeros: dispositivos cuya finalidad principal es dispensar efectivo además de ciertas operaciones financieras.	Número de cajeros con cuenta cada una de las instituciones.
		Sucursales: establecimientos físicos para ofrecer servicios específicos a los clientes.	Número de sucursales por cada una de las instituciones.
		Tarjetas de crédito: instrumento financiero emitido por una empresa bancaria que concede una apertura de crédito a favor de un cliente.	Número de contratos en tarjetas de crédito por institución.
		Captación tradicional: recursos que las instituciones reciben y captan del público.	Monto total de la captación tradicional por institución.

Fuente: elaboración propia con base en la revisión de literatura y la información de la CNBV.

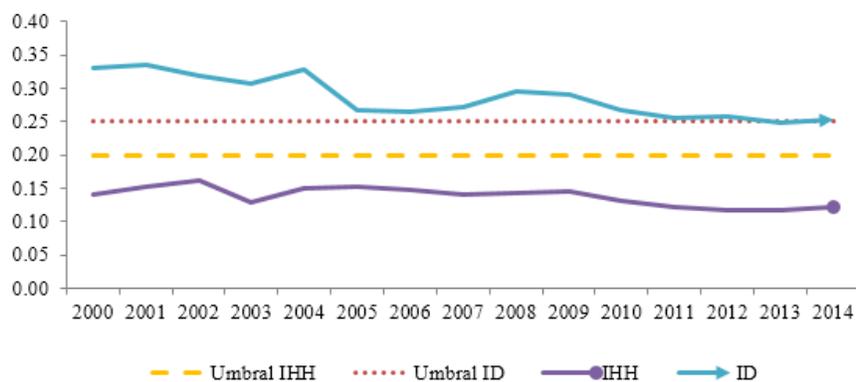
4. Resultados y discusión

A continuación, se muestran los resultados obtenidos a partir de los cálculos realizados para cada uno de los indicadores utilizados para medir los niveles de concentración bancaria. En la figura 4 se observa que el IHH durante el periodo analizado ha estado por debajo del umbral⁵ aceptado pero el ID nos muestra que existe una concentración por encima del umbral desde 2000 a 2014. El G7 mantiene una participación superior al 80 por ciento para 2014.

En la tabla 2, se observa que la concentración en el sector bancario respecto a la participación de cartera de crédito total, se encuentra por debajo del límite ideal, lo

⁵El umbral es el punto de partida para la evaluación del impacto competitivo considerado por el Banco de México y la CNBV. En México, un sector por encima de los 0.2 puntos para el IHH y 0.25 para el ID se considera concentrado.

que sugiere una baja concentración, sin embargo, en créditos al consumo, automotriz, nómina, crédito a la vivienda de interés social, adquisición de bienes muebles, operaciones de arrendamiento capitalizables y tarjetas de crédito, se mantienen concentraciones altas a lo largo del tiempo por encima de 0.20.



Fuente: cálculos propios con base en datos de la CNBV.

Figura 4 Evolución de la concentración bancaria respecto al total de los activos.

Tabla 2 Concentración respecto a la cartera de crédito (IHH).

INDICADOR	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cartera de crédito total	0.14	0.14	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.14	0.14	0.14	0.14	0.13	0.13	0.13
Créditos comerciales	0.13	0.13	0.14	0.14	0.14	0.14	0.13	0.13	0.13	0.13	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12
Actividad empresarial	0.14	0.15	0.14	0.13	0.13	0.12	0.12	0.13	0.13	0.13	0.13	0.12	0.12	0.12	0.12
Entidades financieras	0.10	0.12	0.17	0.24	0.18	0.19	0.14	0.13	0.25	0.27	0.22	0.25	0.22	0.20	0.18
Entidades gubernamentales	0.14	0.14	0.17	0.18	0.19	0.20	0.19	0.16	0.17	0.14	0.14	0.15	0.14	0.15	0.16
Créditos de consumo	0.24	0.25	0.21	0.17	0.19	0.19	0.19	0.18	0.22	0.22	0.22	0.22	0.21	0.19	0.19
Tarjeta de Crédito	0.28	0.31	0.28	0.27	0.27	0.26	0.24	0.21	0.34	0.37	0.41	0.44	0.52	0.49	0.46
Personales								0.18	0.18	0.21	0.22	0.21	0.22	0.19	0.17
Nómina												0.29	0.27	0.22	0.23
Automotriz										0.22	0.22	0.23	0.25	0.28	0.27
Adquisición de bienes muebles										0.97	0.98	0.99	0.99	0.99	0.98
Operaciones de arrendamiento								0.45	0.96	0.59	0.91	0.99	0.99	0.99	0.99
Otros créditos de consumo	0.63	0.47	0.28	0.21	0.23	0.25	0.23	0.60	0.65	0.94	0.95	0.56	0.55	0.56	0.51
Créditos a la vivienda	0.20	0.22	0.23	0.22	0.20	0.24	0.28	0.25	0.24	0.23	0.23	0.21	0.21	0.19	0.18
Media y residencial		0.21	0.19	0.18	0.18	0.21	0.24	0.20	0.20	0.22	0.23	0.22	0.22	0.21	0.20
De interés social		0.21	0.21	0.22	0.19	0.32	0.53	0.58	0.55	0.45	0.47	0.50	0.54	0.53	0.55
Cartera de crédito vigente	0.14	0.14	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.14	0.14	0.14	0.14	0.13	0.13	0.13
Cartera de crédito vencida	0.24	0.17	0.22	0.21	0.27	0.17	0.17	0.15	0.18	0.18	0.15	0.17	0.16	0.13	0.13

Fuente: cálculos propios con base en datos de la CNBV.

Nota: las casillas vacías indican que no se existe información disponible para realizar los cálculos respectivos.

Cuando se considera el ID, se puede observar que la concentración en la cartera de crédito está por encima del 0.25 y en algunos casos muy cerca o igual a 1.0 con mínimas excepciones a lo largo de tiempo, lo cual indica un sistema bancario altamente concentrado (tabla 3).

Tabla 3 Concentración respecto a la cartera de crédito (Id).

Variable	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cartera de crédito total	0.31	0.32	0.26	0.28	0.33	0.29	0.29	0.31	0.33	0.32	0.33	0.30	0.28	0.27	0.28
Créditos comerciales	0.28	0.28	0.24	0.27	0.32	0.23	0.20	0.21	0.21	0.22	0.22	0.20	0.19	0.19	0.21
Actividad empresarial	0.32	0.33	0.26	0.24	0.23	0.19	0.18	0.21	0.21	0.22	0.22	0.20	0.19	0.20	0.22
Entidades financieras	0.21	0.29	0.35	0.72	0.33	0.44	0.34	0.20	0.56	0.58	0.49	0.45	0.42	0.42	0.37
Entidades gubernamentales	0.24	0.25	0.24	0.29	0.41	0.34	0.31	0.27	0.32	0.25	0.28	0.30	0.26	0.27	0.29
Créditos de consumo	0.43	0.43	0.35	0.32	0.37	0.36	0.34	0.33	0.64	0.64	0.67	0.65	0.61	0.59	0.60
Tarjeta de Crédito	0.46	0.48	0.44	0.44	0.43	0.41	0.37	0.34	0.74	0.76	0.83	0.87	0.91	0.90	0.89
Personales								0.32	0.35	0.37	0.39	0.33	0.36	0.32	0.32
Nómina												0.42	0.39	0.31	0.34
Automotriz										0.36	0.43	0.51	0.55	0.56	0.54
Adquisición de bienes muebles										0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99
Operaciones de arrendamiento								0.57	0.99	0.79	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99
Otros créditos de consumo	0.95	0.88	0.41	0.43	0.61	0.72	0.68	0.86	0.89	0.99	0.99	0.80	0.75	0.77	0.65
Créditos a la vivienda	0.43	0.48	0.41	0.40	0.35	0.54	0.69	0.62	0.59	0.54	0.51	0.45	0.41	0.36	0.34
Media y residencial		0.39	0.22	0.27	0.27	0.41	0.55	0.40	0.42	0.49	0.50	0.46	0.44	0.40	0.38
De interés social		0.46	0.37	0.39	0.34	0.71	0.94	0.96	0.89	0.56	0.53	0.66	0.78	0.85	0.88
Cartera de crédito vigente	0.33	0.32	0.27	0.29	0.33	0.30	0.29	0.31	0.33	0.31	0.33	0.29	0.27	0.27	0.28
Cartera de crédito vencida	0.54	0.27	0.31	0.37	0.66	0.31	0.34	0.27	0.44	0.56	0.46	0.59	0.58	0.28	0.27

Fuente: cálculos propios con base en datos de la CNBV.

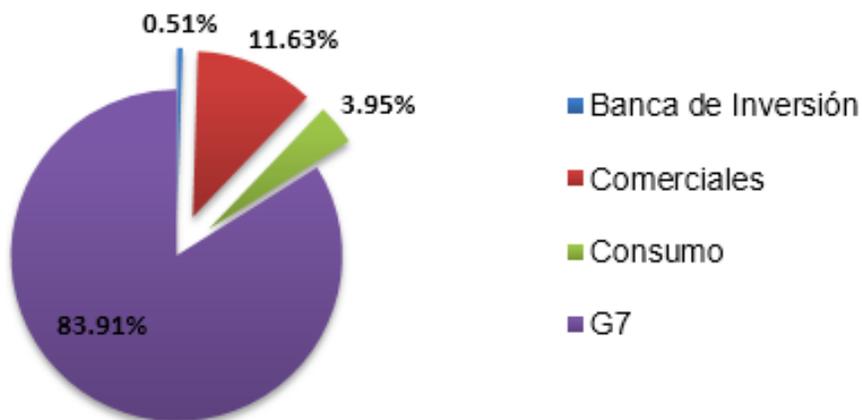
Nota: las casillas vacías indican que no se existe información disponible para realizar los cálculos respectivos.

Para 2014 el G7 cuenta con más del 83 por ciento de participación en la cartera de crédito total, le siguen los bancos comerciales⁶ con 11.63 por ciento, la banca de consumo⁷ con 3.95 por ciento y al final la banca de inversión⁸ con 0.51 por ciento (figura 5).

⁶ABC Capital, Afirme, Agrofinanzas, Banco del Bajío, Banregio, Bansí, CIBanco, Interacciones, Inter Banco, Inxex, Ixe, Banca Mifel, Multiva, Bank of Tokyo-Mitsubishi Ufj, Ve por Más y Monex.

⁷ American Express, Autofin, Banco Azteca, Bancoppel, Compartamos, Consubanco, Banco Ahorro Famsa, Volkswagen Bank, Banco Wal-Mart y Banco Forjadores.

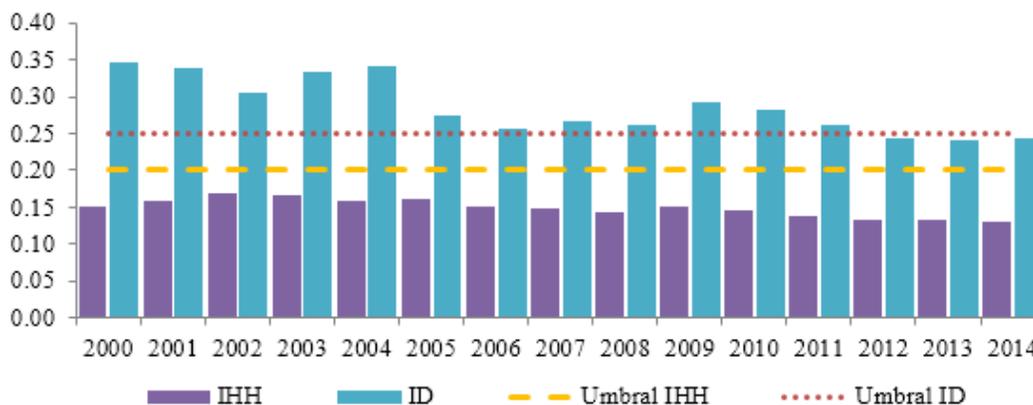
⁸Actinver, Bank of America, Bank of New York Mellon, Barclays, Banco Base, Banco Credit Suisse, Deutsche Bank, ING, JP Morgan, Royal Bank of Scotland y UBS.



Fuente: cálculos propios con base en datos de la CNBV.

Figura 5 Concentración de la cartera de crédito (2014).

De acuerdo con el ID, la captación tradicional estuvo en niveles por encima del umbral, que a partir de 2010 comenzó a disminuir, pese a que los índices continuaron muy cerca de la base para ser considerada una concentración (figura 6). Sólo los bancos comerciales mantienen 10 por ciento de esta captación mientras que el G7 contempla el 84 por ciento, ambos con base en cifras de 2014.



Fuente: cálculos propios con base en datos de la CNBV.

Figura 6 Evolución de la concentración en la captación tradicional.

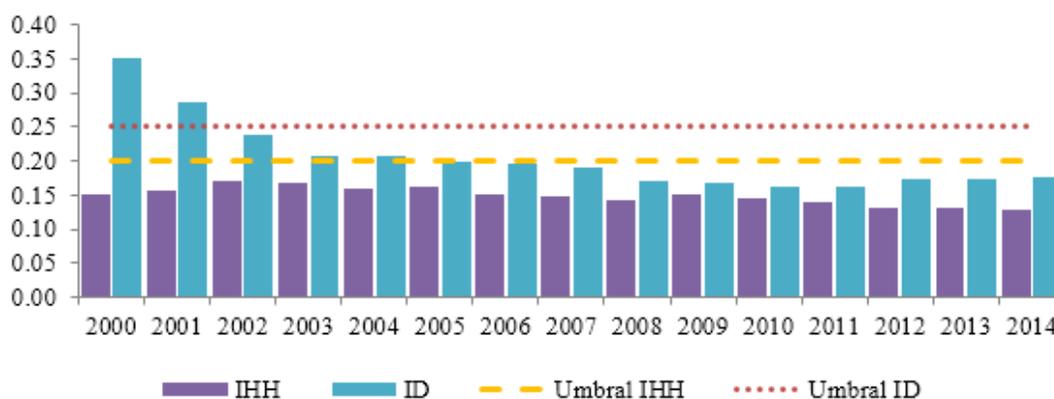
Las tarjetas de crédito de acuerdo con la tabla 4, son uno de los indicadores que presentan mayor concentración en ambos casos a lo largo del periodo, y esto se ve reflejado en cifras de 2014, donde el G7 cuenta con 83 por ciento de la participación mientras que la banca de consumo le sigue con casi 16 por ciento, cifra que se duplicó con relación a 2008 cuando sólo cubría un 8 por ciento.

Tabla 4 Concentración respecto al número de cajeros y tarjetas crédito

Variable	Indicador	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cajeros	IHH	0.16	0.14	0.14	0.14	0.13	0.14	0.14
	ID	0.21	0.19	0.19	0.21	0.20	0.20	0.21
Tarjetas de crédito	IHH	0.25	0.27	0.27	0.25	0.27	0.27	0.26
	ID	0.54	0.46	0.48	0.43	0.43	0.45	0.45

Fuente: cálculos propios con base en datos de la CNBV

En cuanto a la concentración de sucursales, los dos índices han disminuido significativamente a partir del año 2000, y es desde 2007, que el indicador se encuentra por debajo de los umbrales de referencia (figura 7).



Fuente: cálculos propios con base en datos de la CNBV.

Figura 7 Evolución de concentración en número de sucursales.

5. Conclusiones

El objetivo de este trabajo consistió en identificar los niveles de competencia de la banca mexicana para el periodo 2000-2014. En la actualidad se presume de una estabilidad financiera internacional por parte de la banca mexicana pero, ¿qué tan cierto es ello? Si bien, han entrado nuevos competidores a la actividad financiera del país, el sector continúa con altos niveles de concentración. Se han padecido periodos continuos de cambios drásticos en las regulaciones del sistema bancario que no han propiciado un escenario estable para apreciar el alcance real de las mismas. El objetivo de las regulaciones aplicadas ha sido eficientar y diversificar el mercado de la banca múltiple, que por su impacto en el crecimiento y desarrollo económico es tan importante. Los niveles de concentración se mantienen desde mucho tiempo atrás como se observó en el desarrollo del presente trabajo y los

nuevos banqueros no se comprometen a disminuirlos por los altos márgenes de rentabilidad que estos les ofrecen. Es por ello, que indicadores de la cartera de crédito están tan concentrados, como lo es la tarjeta de crédito, que por medio de una línea de crédito brinda un “ingreso” adicional al consumidor a costa del pago de elevadas tasas de interés, a lo cual se suma la falta de educación financiera imperante en el país. Los grupos económicos aprovechan su giro empresarial y crean productos financieros que facilitan el manejo de los recursos monetarios, sin embargo, esto no se cumple pues lo único que se pretende es ser parte del reducido grupo de instituciones bancarias que concentran el mercado. Se han creado oligopolios especializados en los diferentes subsectores financieros. Cada vez se captan más recursos que no son colocados en proyectos productivos de largo plazo que puedan generar un valor agregado a la economía mexicana. A ello se suma que más del setenta por ciento de la iniciativa privada bancaria proviene de capital extranjero.

Y es que como ya se mencionó se ha logrado la entrada de nuevos competidores al juego financiero, pero no se ha podido crear el desarrollo tan necesario para la economía porque únicamente se han intercambiado las instituciones de propietarios y las ideas de competitividad, liderazgo e innovación siguen en espera de ser explotadas dentro del campo financiero.

6. Referencias

- [1] Brown Grossman, F. y Domínguez Villalobos, L. (2005). Organización industrial: teoría y aplicaciones al caso mexicano. Ciudad de México: UNAM.
- [2] Comisión Federal de Competencia Económica (2014). Trabajo de investigación y recomendaciones sobre el sistema financiero y sus mercados. Ciudad de México: COFECE.
- [3] Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2015). Portafolio de Información. <http://portafoliodeinformacion.cnbv.gob.mx/Paginas/default.aspx>.
- [4] García Alba, P. (1990). Un enfoque para medir la concentración industrial y su aplicación al caso de México, *El Trimestre Económico*, 57 (2), 317-341.

- [5] Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2015). Glosario de Términos: Portafolio de Información. http://portafolioinfoctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00_DOC_R1.pdf.
- [6] Gelos, C. & Roldós, J. (2002). Consolidation and market structure in emerging market banking systems. IMF Working Paper, WP/02/186.
- [7] González, J. y Peña, P. (2012). La banca extranjera en México: ¿Hay motivos para preocuparse? *Estudios Económicos*, 1, 145-167.
- [8] Khemani, R. & Shapiro, D. (1993). *Glossary of Industrial Organization Economics and Competition Law*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- [9] López, C. (2013). Determinantes de las decisiones de la inversión en las empresas manufactureras mexicanas. Un enfoque econométrico a partir de la concentración de mercado, la estructura de propiedad y control y la eficiencia de los factores productivos. Universidad de Guadalajara.
- [10] Morales, F., García, G., y Uribe, E. (2013). Sistema financiero y actividad económica en México: Negocio y divergencia del sector bancario. *Análisis Económico*, XXVII (67), 171-198.
- [11] Negrín, J.L., Ocampo, D. y Struck, P. (2011). Competencia en el mercado de crédito bancario mexicano. En Castañeda Sabido, A. (Ed.), *Los grandes problemas de México. Microeconomía (37-76)*: Ciudad de México: Colmex.
- [12] Ruiz, A. y Rosales, G. (2014). Crecimiento económico, banca y desarrollo financiero: Evidencia internacional. *Estudios Económicos*, 29(2), 263-300.
- [13] Scherer, F. & Ross, R. (1990). *Industrial market structure and economic performance*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- [14] Schultz, H. (2006). *Foreign Banks in Mexico: New Conquistadors or Agents of Change?* Working papers/Financial Institutions Center, Wharton School, University of Pennsylvania.
- [15] The World Bank (2014). World Bank Global Financial Development Database. <http://datacatalog.worldbank.org/?Topics=Financial-Sector>.
- [16] Turrent, E. (2007). *Historia sintética de la banca en México*. Ciudad de México: Banco de México.

- [17] Villagómez, F. y Saucedo, G. (2013). El mercado de crédito mexicano: Factores que determinan su desempeño. *EconoQuantum*, 11(1), 9-30.
- [18] Zurita, J. (2014). Análisis de la concentración en el sector bancario (Vols. Documento de Trabajo, N° 14/23). Madrid: BBVA Research.

RELACIÓN ENTRE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA

Alicia Casique Guerrero

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Celaya
alicia.casique@itcelaya.edu.mx

Francisco Javier López Chanez

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Celaya
francisco.lopez@itcelaya.edu.mx

Dulce Isabel Capetillo Téllez

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Celaya
dulce.capetillo@itcelaya.edu.mx

Resumen

El presente es resultado de una investigación realizada en una empresa manufacturera de la ciudad de Salamanca, Gto.; y corresponde a un diseño descriptivo, no experimental, ex post facto, correlacional y transversal.

El propósito principal fue identificar y describir si existe relación entre la evaluación del desempeño y el grado de satisfacción laboral de los empleados del área de operaciones de una empresa manufacturera.

Se determinaron los niveles de fiabilidad de los instrumentos empleados para recabar la información. La satisfacción laboral se basó en una escala tipo Likert de 4 puntos, integrada por 44 ítems, integrada por 8 factores: área de trabajo, dirección de área, ambiente de trabajo, comunicación, cuidados ambientales, capacitación, implementación de mejoras, motivación y reconocimiento, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.861.

La evaluación del desempeño se realizó empleando el instrumento de la empresa, una escala tipo Likert 4 puntos con 25 ítems considerando las categorías: la

productividad, la calidad en el trabajo, recursos humanos, seguridad y las brigadas. Obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.710.

La población estudiada quedó integrada por los trabajadores Operativos del Área de Almacén. Para el proceso de la información se recurrió al “SPSS”, versión 18 para Windows; basándose en el cálculo de técnicas de estadística descriptiva y pruebas de significancia.

Los resultados permitieron establecer la confiabilidad de las escalas, determinar los niveles de desempeño y satisfacción del personal operativo; así como la relación entre éstas variables; además de estimar el rol que desempeñan como variables moderadoras la edad, escolaridad (nivel de estudios) y antigüedad.

Palabras clave: *Satisfacción Laboral, Evaluación del Desempeño, Percepciones del Personal de Almacén.*

Abstract

This work is the result of an investigation made in a manufacturing company in the city of Salamanca, Gto., and it corresponds to a descriptive, non-experimental, ex post facto, correlational and transversal design.

The main purpose was to identify and describe whether exist a relation between the performance evaluation and the employ's labor satisfaction degree of the operations area of the manufactory company.

The reliability levels of the instruments used to collect information were determined. The labor satisfaction was based on a 4-point Likert scale of, consisting of 44 items, consisting of 8 factors: work area, area management, work environment, communication, environmental cares, training, implementation of improvements, motivation and recognition, getting a Cronbach alpha of 0.861.

The performance evaluation was made using the company's instruments, a 4-point Likert scale with 25 items considering the categories: productivity, labor quality, human resources, safety and brigades. Getting a Cronbach alpha of 0.710.

The studied population was integrated by the operative employees from the warehouse area. For the information process, was used “SPSS”, 18th version for

Windows; based on the calculation of descriptive statistics techniques and significance tests.

The results allowed to establish the reliability scales, to determinate the performance levels and the operative personnel satisfaction; as well as the relation between these variables; likewise, the role estimated played by age, schooling (education level) and seniority as moderating variables.

Keywords: *Labor satisfaction, performance evaluation, perceptions from the employees in warehouse.*

1. Introducción

La compañía manufacturera donde se realizó el estudio tiene más de 114 años en el mercado es una multinacional de bienes de consumo y servicios. En la actualidad se encuentra entre las mayores empresas del mundo según su capitalización de mercado. Tiene presencia en países como Estados Unidos, Polonia, Brasil, Inglaterra y México.

En la compañía manufacturera produce 15,000 millones al año y genera 5,000 empleos directos e indirectos y está integrada al Programa Empleo en Zonas Marginadas del gobierno federal, con lo cual contribuye al desarrollo económico de 10 localidades guanajuatenses.

2. Planteamiento del Problema

La empresa manufacturera se caracteriza por la falta de un modelo de gestión del capital humano que considere la aplicación de técnicas de organización y control; debido a ello, el personal que labora en el área operativa, se puede dividir en dos grupos, aquellos que observan un buen desempeño, asisten regularmente y llegan puntualmente a sus labores, contribuyendo al logro de las metas que les son establecidas. Cuando un trabajador, de esta categoría, presenta su renuncia o manifiesta su deseo de ya no seguir laborando en la organización, se le práctica una entrevista de salida, en ella manifiestan la falta de equidad con relación al reconocimiento y retribución del trabajo que realizan; de alguna forma perciben la inequidad entre sus niveles de aporte y los beneficios que obtienen a cambio de

su disposición, entrega, resultados que logran y la responsabilidad que asumen. La condición de éstos empleados contrasta con las condiciones del personal del grupo, con niveles bajos de desempeño, -no por capacidad; pero sí, por actitud- laboran a ritmos bajos, para justificar el trabajo en tiempo extra, lo que les permite obtener mayores ingresos que el personal con mayor dedicación.

Esta situación repercute en las actitudes que manifiesta el personal con relación a su compromiso con la organización y satisfacción, al grado de empezar elevarse los indicadores de: impuntualidad, ausentismo, tortuguismo y renuncias del personal que tradicionalmente venía cumpliendo debidamente con su trabajo; a la vez, el personal del grupo con menor desempeño, para alcanzar las metas de producción, hay que programarles y pagarles tiempo extra, a pesar de ser menos productivos, aumentando con ello, los costos de producción y rompiendo con el principio de justicia y equidad. La administración ha decidido realizar un estudio con el propósito de evaluar el desempeño como base para el otorgamiento de incentivos, reconocimientos y asignación de tiempo extra, poniendo especial atención en el sentido de justicia, equidad e imparcialidad, a fin de promover la retención del personal productivo, incentivar el trabajo, incrementar la productividad de quienes observan niveles menores de desempeño.

3. Preguntas de Investigación

En el desarrollo de la investigación se dará respuesta a preguntas siguientes:

- ¿Existe relación entre los niveles de desempeño y satisfacción laboral del personal operativo?
- ¿Existen diferencias en la satisfacción laboral del personal asociadas a la edad, nivel de estudios y antigüedad?
- ¿Existen diferencias en el nivel de desempeño del personal asociadas a la edad, nivel de estudios, antigüedad?

4. Objetivo General

- Identificar si existe o no relación entre los niveles de desempeño en el trabajo, la satisfacción laboral personal operativo del área de almacén.

- Determinar el rol que desempeñan las variables moderadoras: edad, nivel de estudios, antigüedad en los niveles de desempeño en el trabajo, la satisfacción laboral personal operativo del área de almacén.

5. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el desempeño del trabajo y la satisfacción laboral del personal operativo.
- Identificar si existen diferencias entre el desempeño en el trabajo asociadas a: la edad, nivel de estudios, antigüedad.
- Identificar si existen diferencias en la satisfacción laboral asociadas a: la edad, nivel de estudios, antigüedad.

Justificación

La aplicación del programa de evaluación del desempeño en la empresa manufacturera permitirá mejorar los niveles de satisfacción del personal, incentivar su productividad, compromiso, reducir costos de operación y retener al personal con mayores grados de responsabilidad y contribución.

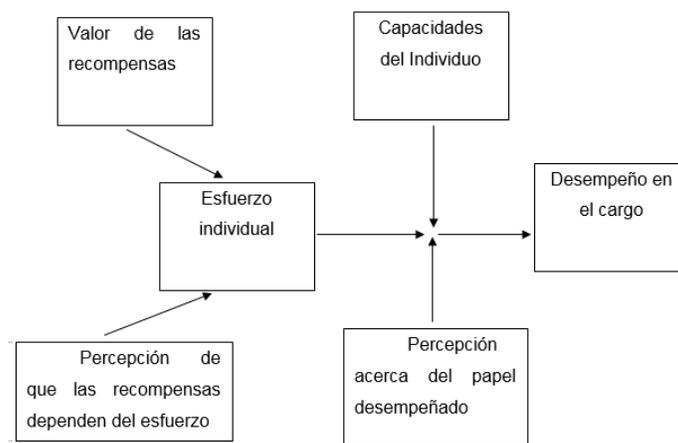
Posibilita conocer los aspectos del comportamiento, desempeño y el cumplimiento de los empleados; saber cuáles son sus expectativas, fortalezas y debilidades, así como también, influir a futuro en el grado de dedicación de éstos y permiten la auto-evaluación y auto-critica para mejorar el desarrollo en las labores que se están realizando.

Por tal razón se aplicó el sistema de evaluación de desempeño y se realizan mediciones de la satisfacción laboral que beneficiarán a la compañía de manera directa, al alcanzar sus objetivos de la organización ser más eficientes.

6. Evaluación del Desempeño

La figura 1, muestra que el desempeño depende de múltiples factores, entre ellos: el valor de las recompensas, las capacidades del individuo, el esfuerzo realizado, la percepción de que las recompensas dependan de él y del rol

asignado; todos éstos, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a realizar. Es una relación costo – beneficio. (Chiavenato, 2011)



Fuente: Chiavenato (2011)

Figura 1 Factores que afectan el desempeño del cargo o puesto.

Las empresas realizan las evaluaciones con fines administrativos, de control, desarrollo y de defensa legal.

La evaluación con fines administrativos consiste en utilizar información que proporciona el sistema para decidir quién va a ser promocionado o despedido, y también sirve para fijar la cuantía de la retribución (compensación) – las comisiones o los pagos a destajo, son los ejemplos de ello, los incentivos retributivos basados en el desempeño. La evaluación con alguno de estos propósitos ha tenido una función de control, es decir, de comprobación del cumplimiento en el trabajo. También se puede utilizar para identificar problemas de rendimiento, al identificarlos ayuda a los directivos a buscar soluciones. Entre éstas se cita la asignación del trabajador a un puesto que sea coincidente con sus capacidades, la formación y el despliegue de valores y objetivos organizacionales. La evaluación con fines de desarrollo se presenta cuando se presentan problemas de rendimiento; existen trabajadores con un nivel de desempeño excelente y un gran potencial. En estos casos la estrategia debe orientarse a la gestión del talento con el propósito de aprovechar el potencial para bien de la empresa y del trabajador; quien puede participar en programas de mejoramiento de las

condiciones de trabajo al ser ascendido a puestos de mayor jerarquía, mejorar sus ingresos y capacitarse con fines de actualización o especialización, como parte de los planes de carrera.

Si los empleados no están satisfechos con su salario, esto repercutirá negativamente en su rendimiento; de ahí la importancia de contar un sistema de retribución que es considerado como uno de los mecanismos de atracción, retención y motivación. Por tanto, el mal funcionamiento del sistema de retribución puede hacer que no seamos capaces de retener y motivar al personal productivo. Una forma de detectar estos problemas es mediante la evaluación del desempeño. Por el contrario un salario consistente con los resultados del trabajo realizado, los niveles de involucramiento y preparación influye en los niveles de satisfacción del personal.

La evaluación del desempeño se puede utilizar también como respaldo para la toma de algunas decisiones como recorte o despido de personal, sobre todo cuando se utilizan medidas objetivas y directas; y se cuenta con políticas y criterios que han sido desplegados entre el personal y sus respectivos jefes inmediatos, argumento para defender ante las autoridades judiciales determinadas decisiones de recursos humanos. Por otro lado, la evaluación del desempeño es en sí una estrategia de control que se traduce en una ventaja competitiva.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo, en general los principales beneficiarios son el trabajador, sus superiores, la organización y la comunidad.

Beneficios para el jefe

Identificar el nivel de contribución de cada trabajador al logro de las metas del departamento y la organización, incentivar los niveles de compromiso y retroalimentar al trabajador identificando fortalezas y debilidades en el desempeño y la formación del trabajador.

Beneficios para el subordinado

Conocer los estándares establecidos para la estimación de los niveles de contribución del trabajador, los criterios y políticas para la toma de decisiones relacionada con el reconocimiento, promociones y ascensos, otorgamiento de incentivos y tiempo extra, capacitación y desarrollo, así como recibir retroalimentación sobre la ejecución de su trabajo y necesidades de capacitación.

Beneficios para la organización

Puede evaluar su factor humano a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado; promover los niveles de compromiso y ejecución en el personal y obtener ventajas competitivas al reducir costos, mermas, reprocesos y aumentar la productividad, al tiempo que se incrementan los niveles de satisfacción y retención del personal productivo (Chiavenato, 2011).

Los métodos de evaluación que se basan en el desempeño pasado comparten la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que, en consecuencia, puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de impactar la ejecución realizada. Sin embargo, "cuando reciben retroalimentación sobre su desempeño los empleados pueden saber si dirigen sus esfuerzos hacia la meta adecuada y modificar su conducta si es necesario (Stephen Robbins & Timoty A Judge, 2009).

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, es un aspecto cada vez tomado en cuenta en las organizaciones, al descubrir actitudes sobre factores relacionados con el trabajo, una empresa puede corregir situaciones dañinas, contribuir a satisfacción en el trabajo y aplicar conocimientos a todos los procesos de selección y orientación en su personal.

Actualmente, las organizaciones están interesadas en elevar los índices de productividad, reducir costos, participar en programas de certificación, por mencionar algunos de sus objetivos; parte importante para el logro de estos objetivos es el capital humano, por lo que se deben estar satisfechos con lo que le

ofrece la organización a cambio de su trabajo para que este alcance las metas que desea.

Robbins (2010) indica que una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en una mayor productividad debido a que disminuyen las variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los empleados. Los empleados satisfechos tienen mayor productividad, menor rotación y ausentismo, la satisfacción, guarda una fuerte y consistente relación con la decisión del empleado de dejar la organización. Diversos autores han realizado estudios en relación al tema, a continuación se revisan algunas definiciones de autores más destacados sobre el concepto de satisfacción laboral.

Para Amorós (2007), la satisfacción laboral se puede definir como: La actitud hacia el trabajo; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir. La satisfacción es un objetivo propio de la organización, no solo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación sino que también las organizaciones deben brindar a sus empleados labores desafiantes.

Lee y Chang (2008) entienden la satisfacción laboral como un concepto amplio y general que se refiere a la actitud del individuo hacia su trabajo.

Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que las actividades que realizan, pues además requiere interacción con los compañeros y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo. (Hellriegel & Slocum 2009).

Robbins y Judge (2009) definen la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, sostienen que una persona con un nivel de satisfacción alta tienen sentimientos positivos en tanto un individuo con grado de insatisfacción presenta negativos sentimientos.

Robbins y Coulter (2010), menciona que la satisfacción en el trabajo es una actitud general del individuo hacia su trabajo más que un comportamiento, es un

resultado que interesa a los gerentes. Porque es más probable que los empleados satisfechos se presenten a trabajar y permanezcan en una organización.

Una persona con un alto nivel de satisfacción, mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha, mantiene actitudes contrarias. Es un hecho que un empleado satisfecho con su trabajo siente que es valorado, su trabajo es compensado justamente, tiene posibilidades de crecimiento; es productivo, responsable y rinde más. En cambio un empleado que siente que su trabajo es mal pagado, su trabajo es monótono, no valorado y que no tiene aspiraciones de crecimiento; se desempeña de manera deficiente.

Las organizaciones con más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con menos empleados satisfechos (Robbins y Coulter, 2010).

Así que, aunque no podemos decir que un trabajador feliz es más productivo, podría ser cierto que las organizaciones felices son más productivas.

Según García (2010) en la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas la esferas de la vida del trabajador

Para Hellriegel (2009) y Sabino (1989) la satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran a gusto y realizadas en su trabajo. La satisfacción laboral se relaciona con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo. En forma similar, los empleados que están altamente satisfechos con sus puestos llegan a trabajar en forma regular y es menos probable que recurran a sus días de incapacidad por enfermedad.

7. Metodología

Tipo de Estudio

Es un estudio descriptivo, no experimental, ex post facto, correlacional y

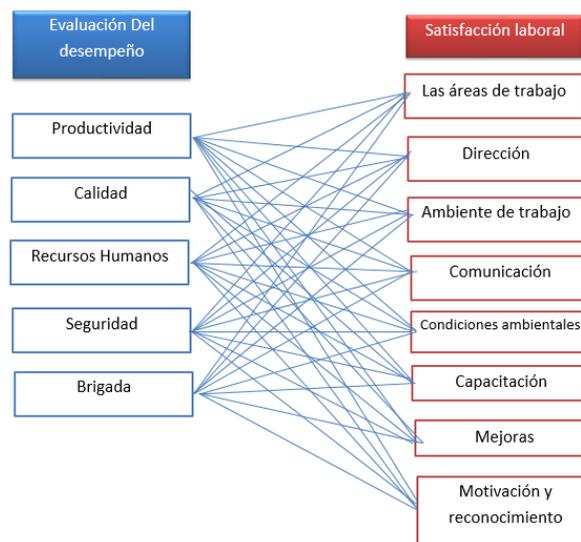
transversal.

Variables

- *Variables estudiadas:* Evaluación del desempeño y Satisfacción laboral
- *Variables Moderadoras:* edad, nivel de estudios y antigüedad

Modelo de Investigación

El modelo de investigación que utilizó para este estudio (figura 2), se observa que está conformado por dos variables Descriptivas, satisfacción laboral que cuenta con 8 factores y evaluación del desempeño conformado por 5 factores. Se medirá las variables moderadoras de: Edad, Escolaridad, Antigüedad.



Fuente: Elaboración Propia

Figura 2 Modelo de Investigación.

Población estudiada

La población estudiada se integró por una muestra por conveniencia de 59 trabajadores del área operativa del Almacén.

Edad

La población estudiada con base en la variable edad se distribuye en los siguientes rangos: el 36 % entre los 20 y 25 años; el 30 % entre 26 y 30 años; el 14 % entre 31 y 35 años; el 12 % entre 36 y 40 años; y solo el 8% de 41 ó más.

Nivel de estudios

En cuanto a nivel de estudios la población se distribuye de la siguiente forma: el 34 % tienen estudios de Secundaria; el 63 % preparatoria; y el 3 % reportan otros niveles de estudios.

Antigüedad

Con relación a la antigüedad el personal operativo del área de almacén está conformado por: un 39% tiene una antigüedad menor a 1 año; el 18.64% un 1 año; el 23.72% 2 años; el 3.39% 3 años; el 8.475% 4 años; y el 6.78% 5 años o más.

Hipótesis

- H₁ Existe relación entre los niveles de desempeño y la satisfacción laboral del personal operativo.
- H₂ Existen diferencias en la satisfacción laboral asociadas a la edad, nivel de estudios, antigüedad
- H₃ Existen diferencias en el nivel de desempeño asociadas a la edad, nivel de estudios y antigüedad.

Instrumento

El instrumento para la evaluación del desempeño evalúa 5 factores tales como: la productividad, la calidad en el trabajo, recursos humanos, seguridad y las brigadas, con un alfa de Cronbach de 0.710, establecido en el presente estudio.

En cuanto a la satisfacción laboral se utilizó escala tipo Likert de 4 puntos, integrada por 44 ítems que engloban 8 factores: área de trabajo, dirección de área, ambiente de trabajo, comunicación, cuidados ambientales, capacitación, implementación de mejoras, motivación y reconocimiento con un alfa de Cronbach de 0.861.

Resultados de la variable Evaluación del desempeño y sus factores.

En tabla 1 se muestran las medias y desviaciones estándar de la población estudiada, para cada uno de los factores de la variable evaluación del desempeño.

En la tabla 1 se observa que la media más baja 1.27 corresponde al factor “brigadas” y el más alto 3.90 “Seguridad”.

Tabla 1 Medias y desviación estándar evaluación del desempeño por factor.

Variable	Medias	Desviación Estandar
Evaluación del desempeño		
Productividad	3.07	1.187
Calidad	3.39	0.810
Recursos Humanos	3.17	0.673
Seguridad	3.90	0.305
Brigadas	1.27	0.665
Evaluación del Desempeño *	2.96	0.728
MIN	1	
MAX	4	
*Escala Total		

Fuente: Elaboración propia

Resultados de la variable Satisfacción Laboral y sus factores.

En tabla 2 se muestran las medias y desviaciones estándar de la satisfacción laboral en los cuales se observa para los factores de cuidados ambientales con 3.41 e implementación de mejoras con 3.40.

En la tabla 2 se observa una homogeneidad en los valores de las medias de los factores reportadas.

Tabla 2 Medias y Desviación estándar de Satisfacción laboral por factor.

Variable	Medias	Desviación Estandar
Satisfacción Laboral		
Area de trabajo	3.36	0.521
Dirección de área	3.36	0.561
Ambiente de Trabajo	3.34	0.513
Comunicación	3.34	0.554
Cuidados Ambientales	3.41	0.508
Capacitación	3.31	0.485
Implementación de mejoras	3.40	0.430
Motivación y reconocimiento	3.31	0.455
Satisfacción Laboral *	3.35	0.503
MIN	2	
MAX	4	
*Escala Total		

Fuente: Elaboración Propia

Correlación de las variables: Satisfacción laboral y la evaluación del desempeño

El tabla 3 se muestran los coeficientes de correlación obtenidos entre los factores de las variables desempeño y satisfacción laboral.

Tabla 3 Correlación existente entre la evaluación del desempeño y la satisfacción laboral.

		Área de trabajo	Dirección de área	Ambiente de trabajo	Comunicación	Cuidados ambientales	Capacitación	Implementación de mejora	Motivación y Reconocimiento
Productividad	Pearson	.072	.066	.143	.117	.170	.143	.194	.152
	Sig.	.589	.617	.279	.378	.198	.279	.141	.250
	N	59	59	59	59	59	59	59	59
Calidad	Pearson	-.008	-.025	.095	.126	.180	.096	.124	.073
	Sig.	.954	.850	.475	.341	.173	.470	.349	.583
	N	59	59	59	59	59	59	59	59
Recursos Humanos	Pearson	.071	-.055	.042	.104	.134	.114	.061	.066
	Sig.	.594	.682	.751	.434	.310	.392	.649	.618
	N	59	59	59	59	59	59	59	59
Seguridad	Pearson	-.007	-.004	.090	.022	.098	.307	.161	.245
	Sig.	.958	.973	.499	.870	.459	.018	.223	.062
	N	59	59	59	59	59	59	59	59
Brigada	Pearson	.005	-.053	.052	.067	.050	.124	.098	.062
	Sig.	.969	.689	.695	.614	.706	.349	.460	.642
	N	59	59	59	59	59	59	59	59

Fuente: Elaboración Propia

Como puede observarse en tabla 3, no existe correlación entre los factores que integran las escalas de las variables desempeño y satisfacción laboral.

Analizando la significancia, se observa que la mayoría de los resultados obtenidos no son estadísticamente significativos, con excepción de los factores seguridad con capacitación.

Nivel de significancia estadística

Al realizar el análisis de la varianza ANOVA, para el instrumento de satisfacción laboral con las variables mediadoras edad y antigüedad, no existe significancia estadística en los resultados de los factores, sin embargo, para la variable mediadora nivel de escolaridad, si se identificaron diferencias significativas en los factores: área de trabajo con 0.014 y ambiente de trabajo con 0.025.

Para la variable evaluación del desempeño, el análisis de la varianza reporta una significancia estadística para los factores: productividad y brigadas con 0.036 y

0.027 respectivamente. En la variable edad se obtuvo significancia estadística en los factores brigadas con 0.021 y productividad.

8. Interpretación de resultados

Los resultados obtenidos permitieron identificar el nivel de desempeño general de los trabajadores operativos del almacén es del 74%; para los factores Productividad 77%; Calidad 85%; Recursos Humanos 79%; Seguridad 98%; y Brigadas 59%. El factor Seguridad reporta el nivel más alto de desempeño, contrastando con el factor Brigadas 59 % actividades extraordinarias que realizan los trabajadores entre las cuales se consideran apagar incendios y auditorias de las “5 s”

Los resultados obtenidos permitieron identificar el nivel de Satisfacción laboral general de los trabajadores operativos del almacén es del 84%; para los factores área de trabajo 84%; Dirección de área 84%; Ambiente de trabajo 84%; Comunicación 84%; Cuidados ambientales 85%; Capacitación 83%; Implementación de Mejoras 75%; Motivación y reconocimiento 83%. Los resultados obtenidos son muy homogéneos y se concentran en el nivel del 84%, con excepción de implementación de mejoras 75%, que implica la adopción de cambios de distintas intensidades y naturaleza.

La correlación entre las dos principales variables nivel de desempeño y satisfacción laboral; los resultados obtenidos reportan que no existe ningún tipo de relación entre ellas, lo cual refleja una total independencia entre el comportamiento de éstas y por lo tanto no se puede establecer un sistema de predicción basada en la asociación entre ellas; ni siquiera entre los factores que las integran.

Los resultados permitieron determinar el coeficiente de fiabilidad de las dos escalas utilizadas para recabar la información de las variables evaluación del desempeño y satisfacción laboral obteniéndose respectivamente 0.710 y 0.861 Aceptables para este tipo de estudios.

El factor capacitación de la escala de satisfacción tiene una mayor relevancia para: a) los trabajadores de 31 años de edad; edad los empleados de 31 años; b)

para los trabajadores de más de tres años de antigüedad; y c) nivel universitario de escolaridad.

9. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación y aplicadas las pruebas estadísticas antes mencionadas se puede concluir que:

- H₁ Existe relación entre la evaluación del desempeño y la satisfacción laboral del personal operativo.

Se rechaza esta hipótesis ya que el análisis de la relación existente entre el nivel de desempeño y la satisfacción laboral, ya que la información obtenida reporta coeficientes cercanos a cero.

- H₂ Existen diferencias en la satisfacción laboral determinadas por la edad, nivel de estudios, antigüedad

Se rechaza esta hipótesis al no encontrar evidencia que respalde la influencia de las variables moderadoras (edad, nivel de estudios y antigüedad) en los niveles de satisfacción.

- H₃ Existen diferencias significativas entre las variables demográficas (edad, nivel de estudios y antigüedad) con el nivel de desempeño.

Se rechaza esta hipótesis al no encontrar evidencia que respalde la influencia de las variables moderadoras (edad, nivel de estudios y antigüedad) en los niveles de desempeño.

Para el factor capacitación se encontraron evidencias de la influencia de las variables moderadoras solo para los rangos siguientes: a) los trabajadores de 31 años de edad; b) para los trabajadores de más de tres años de antigüedad; y c) nivel universitario de escolaridad.

10. Bibliografía y Referencias

- [1] Adam, J., Stacy (1963). Wage Inequities, Productivity and Work Quality. Industrial Relations, Vol. 3 No.2.

- [2] Alles, Martha (2004). Dirección estratégica de los recursos Humanos. Granica.
- [3] Amorós, Eduardo (2007). Comportamiento organizacional; en busca del desarrollo de Ventajas Competitivas. Escuela de economía USAT.
- [4] Chiavenato, I. (2011). Administración de los recursos humanos. México, D.F. Mc Graw Hill.
- [5] Earley, P. C.; Wojnaroski, P. y Prest, W. (1987): Task Planning and Energy Expended: Exploration of How Goals Influence Performance, *Journal of Applied Psychology*, vol. 72 (1), Febrero
- [6] García Viamontes, D.: Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio 2010 D.F.: Thomson
- [7] Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's Alfa reliability coefficient for Likert-type scales. Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.
- [8] Hellriegel D. y Slocum Jr., J. W. (2009). Comportamiento Organizacional. México, CEGAGE Learning.
- [9] Herzberg, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. B. (1959): The motivation to work. Wiley, Nueva York
- [10] Kreither, R & Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las organizaciones. Madrid. Mc Graw Hill/ interamericana de España, S.A.U.
- [11] Lee, Y. y Chang, H. (2008): Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study, *International Journal of Management*, vol. 25 (3).
- [12] Locke, E. A., Y Latham G. P. (2006): New Directions in Goal Setting Theory. *Current Directions in Psychological Science*, vol. 5.
- [13] Locke, E. A. (1968): Towards a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 3.
- [14] Locke, E. A. (1976): The nature and causes of job satisfaction. En Dunnett, M. D. (eds.): *Handbook of industrial and organizational psychology*, (pp. 279-307). Rand McNally, Chicago.

- [15] Locke, E. A. (1969): What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 4, pp. 309-336.
- [16] Maslow, A. (1954): *Motivation and Personality*. Harper and Row, Nueva York
- [17] Meliá, J. L.; Peiró, J. M. y Calatayud, C. (1986): El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. (Presentación del Cuestionario S4/82)", *Millars, Revista de Filosofía, Psicología y Ciencias de la Educación*, vol. 11 (3-4), pp. 43-78.
- [18] Robbins y De Cenzo (2009). *Fundamentos de administración*, Pearson, sexta edición.
- [19] Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009): *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación, México 13ª edición.
- [20] Robbins Stephen P. y Coulter M. (2010). *Administración*. 10ª. Edición. México, D.F. Pearson Educación.

GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PARA ESTUDIANTES, UNA POSICIÓN CONCEPTUAL

Julián Ferrer Guerra

Instituto Tecnológico de Celaya
julian.ferrer@itcelaya.edu.mx

Nayelli Ramírez Segovia

Instituto Tecnológico de Celaya
nayelli.segovia@itcelaya.edu.mx

Martha Ríos Manríquez

Instituto Tecnológico de Celaya
mrm2000mx@gmail.com

Resumen

El presente trabajo tiene la finalidad de contextualizar la forma en que los servicios estudiantiles que son ofertados por las universidades deben adecuarse a las nuevas condiciones del mercado, con una orientación al usuario más allá de la perspectiva administrativa como por lo general se aborda por las universidades y sin hacer diferencia alguna entre estudiantes de carácter presencial o a distancia. Para tal efecto esta propuesta inicia con análisis de los estudios sobre éxito y fracaso de la gestión tecnológica en las organizaciones (Greve & Seidel, 2015), (Starbuck & Hedberg , 2015), para derivar al concepto de usabilidad como uno de los factores claves asociados a dichos estudios (Chughtai, Zhang, & Craig, 2015); (Stein, Newell, Wagner, & Gallier, 2015). Posteriormente se realizará un análisis de los servicios Web tomando como punto de partida la oferta educativa en la modalidad de elearning y su generalización a toda la base estudiantil, como una forma de ampliación del campus tradicional de las universidades (hacia lo que se

podía denominar un campus virtual), que no sólo facilite el acceso a esos servicios, sino que también mejore significativamente la atención al ampliar el ámbito y alcance de los mismos.

Palabras clave: *Servicios administrativos para estudiantes, gestión tecnológica.*

Abstract

The present work has the purpose to contextualize the way the student services, that are offered by the universities, must be adapted to the new market conditions, with a user orientation beyond the administrative perspective as usually used by the universities and without making any difference between face-to-face and distance students.

For this effect, this proposal begins with an analysis of the studies about the success and failure of the technological management in organizations (Greve & Seidel, 2015), (Starbuck & Hedberg, 2015), to derive the concept as usability as one of the key factors associated with such studies (Chughtai, Zhang, & Craig, 2015); (Stein, Newell, Wagner, & Gallier, 2015). Then, an analysis of the Web services will be carried out taking as a starting point the educational offer in the elearning modality and its generalization to the whole student base, as a way of extension of the universities' traditional campus (towards what could be known as a virtual campus), which not only facilitates the access to those services, but also that significantly enhances care by broadening the ambit and scope of those services

Keywords: *Student services, Technologic management.*

1. Introducción

Durante años la investigación en Gestión Tecnológica ha hecho énfasis en la búsqueda de las causas que implican el éxito o fracaso de los Sistemas de Información, considerando la importancia tecnológica y económica que representan hoy en día en las organizaciones. Diversos estudios han establecido que el índice de fracaso de estos sistemas se puede cifrar en órdenes superiores al 50% o más (Liebowitz, 1999) (Laudon & Laudon, 2009) (Yeoh & Popovič,

2016). Invariablemente el factor que está directamente relacionado con este alto grado de fracaso es precisamente el usuario del sistema (ser humano). A pesar de ser ampliamente explorado durante años en la literatura, este sigue siendo un tema vigente en la investigación, donde la explicación de porqué algunos sistemas cumplen totalmente sus expectativas, mientras que otros fallan es muy complejo y multifactorial, y a pesar de los esfuerzos realizados por encontrar los factores subyacentes la tasa de fallas sigue siendo demasiada alta (Dwivedi, Wastell, & Henriksen, 2015).

Por otra parte, las Universidades a nivel mundial están dando un vuelco significativo hacia la virtualización de sus operaciones, en primera instancia mediante la oferta de servicios educativos en modalidades no presenciales. Invirtiendo para tal efecto una gran cantidad de recursos que no necesariamente han logrado el retorno esperado para tal fin. En este esfuerzo, los recursos involucrados ponen en claro riesgo la estabilidad de la organización, no solo bajo una perspectiva económica, sino también por el riesgo asociado a la democratización de la información que involucra.

Dwivedi, Wastell, & Henriksen (2015) establecen en una nota editorial que el campo de la administración de Sistemas de Información, ha logrado acumular suficiente conocimiento para evidenciar su falla en impactar exitosamente en las políticas y prácticas, mientras mayor sea la escala de las implementaciones de SI, mayor es el riesgo que se corre.

El presente proyecto tiene como finalidad contextualizar la forma en que los servicios estudiantiles que ofrecen las universidades debe adecuarse a las nuevas condiciones del mercado, con una orientación al usuario y dejando de lado la perspectiva administrativa de la propia universidad, sin hacer separación alguna entre estudiantes presenciales o a distancia.

Su importancia desde el punto de vista teórico y práctico radica en el hecho de que si bien hay un gran cuerpo de investigación sobre el impacto de los servicios a estudiantes en entornos virtuales (elearning), la realidad muestra que en los referente a servicios para estudiantes presenciales no existe mucha investigación

al respecto a pesar del fuerte impacto que este tipo de servicios tienen en las ofertas educativas de las universidades tradicionales.

2. Antecedentes

La Tecnología de la información es considerada como un elemento de cambio, hace que los procesos administrativos sean más rápidos, una a personas y el contenido puede ser entregado al instante. Pero más que un medio para compartir información en tiempo real, puede generar experiencias reales con dispositivos diversos que facilitan las actividades de la organizaciones, tan solo por citar un ejemplo se tiene el caso de los simuladores, donde pareciera que las tecnologías de la información se convierten en un maestro que es capaz de enseñar con la simple interacción de un juego (Burnett & Oblinger, 2002).

La evolución de la tecnología nos ha llevado a pensar no solo en un medio impersonal que muestra o entrega resultados de una forma simple, sino que además puede recabar información en las interacciones y devolverla cubriendo necesidades de los usuarios, llevando a las tecnología a un segundo plano, la creación de motores de recomendación, prediciendo y recomendando a los usuarios en cada interacción, permitiendo así a las personas, aprender, conocer y obtener en forma más ágil y segura, cosas que sin tecnología sería prácticamente imposible realizarse. Esto implica que el servicio se puede masificar, pero además enriquecerse mediante procesos inteligentes que permitan una mejor experiencia a los usuarios.

Una arquitectura basada en la Web debe servir como el conector entre los diversos subsistemas desarrollados o aun ejecutando en diferentes plataformas, permite una excelente modularidad y apertura por componente, además de permitir el rápido desarrollo de prototipos (Chandrinós & Trahanias, 1998). En este sentido Tan, Xie, M, & Li (2003) proponen una clasificación de los Sistemas de Información basados en la Web de la siguiente forma:

- Intranet utilizada para soportar el trabajo interno.
- Sitios con presencia Web tales como las herramientas de mercadotecnia diseñada para alcanzar a los clientes fuera de la empresa.

- Comercio electrónico para soportar las transacciones en línea.
- Extranet como una mezcla de sistemas internos y externos para soportar las comunicaciones de negocios-a-negocios.

Los Sistemas de Información han sido definidos como una imagen tecnológica del sistema de negocios (Baghdadi, 2002) o inclusive se llega a definir a un sistema de información como un modelo de la organización. Porter (2003) estableció que el sistema de información representa la operación propia del negocio a través de la representación de los flujos de información, como un paralelo de las operaciones físicas tradicionales de los negocios. Lo que en su día parecía una analogía para representar la importancia que estaban adquiriendo los Sistemas de Información para las empresas, es hoy en día una simple representación de una realidad insoslayable. De acuerdo con Baghdadi (2002) la imagen que representa el SI de un sistema de negocios es usada para controlar las operaciones del día a día, la administración de recursos, la toma de decisiones, la resolución problemas y los procesos de mejora e innovación para la producción de bienes y servicios, por lo tanto el sistema de información no puede ser concebido de una forma simple y monolítica, y en su lugar debe visualizarse como un conjunto de múltiples sistemas interrelacionados.

3. Servicios estudiantiles en Instituciones de educación superior

Las universidades son por naturaleza una entidad de servicio, por lo tanto, todas las interrelaciones con sus clientes (principalmente los estudiantes) implican la entrega de servicios que van dirigido a apoyarlo durante sus estudios. Estos servicios se conforman por una amplia variedad de servicios de apoyo, información y especializados para mejorar la experiencia del estudiante, conformando una red completa de servicios que apoyan a los estudiantes durante toda su estancia en la universidad.

Quizás el aspecto más crítico que enfrentarán las universidades en la siguiente década, será el cambio en la naturaleza, carácter, y financiamiento de servicios de información ofrecidos mediante el uso de tecnología por académicos y estudiantes

(Arms, 2016). Si bien, la prioridad en este sentido deberá ser la administración del conocimiento propio y externo, que facilite las actividades académicas de las instituciones, un aspecto vital a contemplar será la forma en que los servicios complementarios serán entregados a sus estudiantes y académicos. Estos son los servicios estudiantiles a los que se refiere este trabajo, no solo a procedimientos administrativos automatizados y a distancia, sino también al acceso a los recursos de información de la universidad, rompiendo las barreras de tiempo y espacio.

La característica crítica de la economía en red, consiste en una descentralización radical del capital físico necesario para la producción, almacenamiento, distribución y procesamiento de la información, conocimiento y cultura (Benkler, 2008). De acuerdo con Benkler el diseño de las redes y Sistemas de Información universitarios presentan tres retos centrales:

- Como administrar fronteras incrementalmente permeables entre la universidad y el mundo, para permitir un mayor grado de participación efectiva entre los estudiantes y profesores, mientras se evita una fragmentación del sistema coherente de la universidad,
- Cómo preservar la capacidad y autoridad práctica para actuar entre los estudiantes y profesores, enfrentando las presiones del control centralizado para evitar los usos inadecuados externos (como las violaciones a los derechos de autor, o las amenazas de seguridad) o internos (como la desestabilización de las líneas de autoridad tradicionales en el salón de clases), y
- Cómo construir una plataforma para la cooperación que mejore la experiencia central de la universidad, con una estructura intensa que gira alrededor de un conjunto de valores compartidos y las prácticas orientadas hacia el conocimiento y la organización.

La idea central de Benkler (2008) en este sentido, se orienta hacia el desarrollo de capacidades diferentes en las universidades que posibiliten una nueva estructura donde las redes universitarias y las plataformas tecnológicas deben ser enfocadas para asegurar que los estudiantes y los profesores tengan el mayor grado de

capacidad y autoridad posible para actuar libremente, de manera innovadora internamente, y participar externamente. Un sistema universitario debería construir plataformas para la cooperación, en la medida que las nuevas prácticas de cooperación y compartición establecidas en ambientes basados en personas colaborando entre sí en redes no tan estructuradas como las concebimos hoy en día.

En este sentido, la idea prevaleciente detrás de esquemas de cooperación, radica en el establecimiento de Sistemas de Información distribuidos, los cual no es una novedad como concepto, sino más bien un imperativo en los “negocios resultantes del auge de los sistemas de cómputo distribuidos” y de la expansión de las redes de cómputo en todos los ámbitos.

La tendencia natural es ofrecer servicios estudiantiles en esquemas basados en la Web, de acuerdo con Van Voorhis & Falkner (2004) la necesidad de cambio en la entrega de servicios estudiantiles proviene de diversas direcciones; Primero, la tecnología preparada para la entrega de un fácil autoservicio de procesos e información tradicional. Segundo, los estudiantes provienen de instituciones que de alguna forma tienen un conocimiento de la capacidad de tecnologías emergente, por lo tanto, están cada vez más propenso a no permitir el tener que esperar en filas para ser atendidos. Tercero, las instituciones de educación superior establecen claramente el servicio y la satisfacción de sus clientes como parte integral de sus misiones, por lo que la entrega tradicional de servicios simplemente resulta como no adecuada, para la captación y retención de estudiantes, por todo ello es imperativo entregar servicios de manera diferente. Finalmente, la naturaleza y la necesidad de los aprendientes está evolucionando, en la actualidad sigue prevaleciendo el esquema tradicional presencial, pero sin lugar a dudas hay una fuerte tendencia incremental hacia modelos virtuales o a distancia.

Para muchos usuarios de servicios, pero aún más para los propios prestadores, hay un límite importante determinado por la parte física de los mismos. Si bien es cierto que hoy en día una parte de los servicios requieren del componente físico que los identifica, también es cierto, que una gran parte de las actividades

relacionadas con los mismos pueden ser automatizadas y facilitadas para evitar actividades intrascendentes y rutinarias que se resuelven con actividades automatizadas vía Web. Un ejemplo de lo frustrante, desgastador de recursos y la poca capacidad de respuesta se encuentra en el proceso de trámite para obtener el grado académico en una institución educativa.

El procedimiento simplificado inicia una vez que al estudiante le ha sido autorizada su tesis o trabajo profesional para obtener el grado académico correspondiente. A efecto de poder realizar el examen respectivo debe acudir al menos a seis departamentos a realizar trámites de liberación, que van desde certificaciones de no adeudo, hasta el pago de los propios derechos (además hay que realizar un pago bancario). Algunos de los pasos a realizar son secuenciales y requieren de un trámite previo para ser liberados, la realidad es que son pasos que podrían ser paralelos o incluso validados en un sólo punto. El caso es que un estudiante debe destinar aproximadamente unas cinco horas efectivas para cumplir con el procedimiento. El análisis del mismo sólo arroja burocracia y desconfianza, y si las autoridades quisieran, podrían reducirlo a unos cuantos minutos con una sola visita a la institución. Algunos de los argumentos utilizados para no simplificar el procedimiento, van desde la seguridad en la documentación requerida, hasta el control de los tiempos necesarios para llevar a cabo el procedimiento. El colmo del absurdo consiste en que al estudiante se le exigen tiempos estrictos de cumplimiento, por ejemplo, no puede pagar antes de hacer el trámite porque no tendría validez el mismo, pero la capacidad de respuesta de la institución es ínfimamente inferior. Para el trámite se tardan hasta un año (si no es que más) para generar totalmente liberado el documento respectivo.

Contrario al ejemplo anterior, es posible observar casos en los cuales servicios dentro de los campos universitarios han eliminado los obstáculos administrativos, a pesar de ser considerados como servicios con poca posibilidad de ser convertidos a electrónicos. Por ejemplo de acuerdo con un ejemplo reportado por Villano (2006) para el uso de lavandería en dormitorios universitarios en la Universidad de Columbia (USA), considerado con una actividad de trabajo intensivo, que debe ser desarrollado por los propios estudiantes, quienes deben

acudir a la zona de lavado, en la búsqueda de una máquina desocupada, poner la ropa y esperar el tiempo de ciclo requerido por la propia máquina y el secado posterior, lo que en conjunto requiere de aproximadamente una hora, si las máquinas están disponibles. La universidad introdujo un servicio que denomina LaundryView basado en Internet, que se encuentra incluido en el sistema de información de estudiantes de la universidad, desde el cual pueden verificar en qué lugar se encuentra una maquina disponible, realizar el pago vía el sistema, e inclusive monitorear el progreso del lavado de su ropa hasta que concluya. Aún más pueden hacer una solicitud para programar que les sea comunicado por correo electrónico o SMS cuando el proceso termine.

En ambos casos observamos servicios a estudiantes que han sido considerados como servicios tradicionales “dentro del campus”. Sin embargo, en cada uno de ellos las características con las que han sido orientados y ofrecidos varían sustancialmente. En las condiciones actuales, con los tan famosos miembros de la generación en red, experimentado y exigiendo servicios basados en internet a los cuales están acostumbrados, no queda duda de cuál será el futuro para este tipo de situaciones. El problema radica en cuanto tiempo las universidades o instituciones de educación superior estarán en posibilidades de responder a las demandas que los grupos de interés le están exigiendo. Muchas universidades siguen desarrollando grandes programas de difusión para la atención de prospectos, sin embargo, el esfuerzo no ha sido igual para la información que tienen en línea. La pregunta obligada sería si los nuevos aspirantes a ingresar la universidad acuden primero a buscar un folleto a la universidad, o la página Web de la misma para obtener la información que necesitan.

4. El modelo del silo como antecedente

Los administrativos universitarios están en constante búsqueda de metodologías que ayuden a los estudiantes con su experiencia universitaria en general, sin embargo se ha centrado la atención en lo académico y poco a lo mecánico, es decir en todos aquellos procesos administrativos que requieren los estudiantes, estos procesos están caracterizados por la “estructura de silo”

refiriéndose con este término a una visión vertical y poco equilibrada en la organización que frecuentemente imposibilita que las cuestiones interdepartamentales se resuelvan en los niveles medio o bajos de la estructura, los problemas se llevan a lo alto del silo obligando a ser resueltos por personas en específico, de esta manera el control y las actividades aumentan en solo un puñado de personas, haciendo procesos sub optimizados y lentos que ocasionan tiempo muerto en otras personas o procesos y esto por lo general ocasiona descontento en los clientes o usuarios (Gulati, 2007)

Bajo esta consideración los estudiantes se ven forzados a visitar varias oficinas en extremos opuestos de la universidad para presentarse con el especialista que pueda resolver o atender sus necesidades.

La tendencia en un mundo tan globalizado es crear un solo sitio para que los estudiantes puedan acudir a recibir toda la información que necesitan e incluso sean atendidas y resueltas sus demandas, buscando reducir el tiempo que un estudiante invierte en los traslados y tiempos muertos. Se pretende optimizar el tiempo de atención y no limitar a los usuarios a un horario de oficina restringido que puede ser de ocho o incluso seis horas por sólo cinco días por semana.

Incluso Frederick Taylor a principios del siglo XX se centró en el estudio de “tiempos y movimientos” y como afectaba a la productividad acuñando entonces el término “gestión científica” hoy día en pleno siglo XXI y con la tecnología como herramienta no debiéramos permitirnos la pérdida de tiempo (Jiménez, 2015), que afecta en este caso la productividad y la atención de nuestros usuarios logrando solo descontento y frustración en los jóvenes que hoy día son capaces de hacer más de dos cosas al mismo tiempo aun sin importar el tiempo y el espacio, la universidad debiera ser un modelo congruente de innovación y gestión. Hoy más que nunca el concepto de multitarea (ejecutar múltiples actividades de manera concurrente) se encuentra vigente en nuestra sociedad.

No se debe pasar por alto que las Instituciones de Educación Superior (IES) son el referente del lugar donde se desarrolla la tecnología, donde se desarrollan profesionistas enfocados a la calidad y el servicio, la IES se consideran un modelo a seguir para los procesos administrativos y sin embargo la realidad es son

instituciones un tanto burocráticas, de estructuras operacionales antiguas y poco orientadas al servicio (Ferrer Guerra, Pascual Miguel, & Guerrero Barrón, 2011). En el modelo tradicional de servicios, que aún hoy en día permanece vigente en muchas universidades, se presenta una clara orientación hacia quien produce el servicio, es decir la propia universidad. En muchos de los casos es más importante el mecanismo de control y seguimiento para llenar procedimientos burocráticos, en lugar de facilitar las actividades de los usuarios del mismo. Aún más, con los tan sabidos sistema de gestión de la calidad, esta problemática se ha incrementado, con el pretexto de la estandarización, en lugar de darle sentido a los procesos bajo una orientación al cliente, se prioriza el trámite per se, orientado a los administrativos.

Este modelo es conocido como el silo de los servicios a estudiantes, en el mismo se observa la conformación de filas, donde los estudiantes tienen constantemente que esperar para ser atendidos. La comunicación entre los departamentos no existe, y por lo tanto es el estudiante quien tiene que ejecutar buena parte de los elementos que constituyen los procedimientos que tiene que llevar a cabo, debe de hacer de canal de comunicación de un departamento a otro, llevando documentos como prueba de que se realizó la etapa previa, pero enfrentando en cada caso la validación para seguir al siguiente nivel. El horario de servicio no solo es limitado por los horarios administrativos de la universidad, sino también por los horarios limitados de atención a usuarios, en este sentido es común encontrar que los horarios publicados abarcan tiempos de 7 a 8 horas, pero que de manera efectiva solo están disponibles la mitad de ese tiempo, además de la constante cancelación o cierre del servicio por actividades institucionales oficiales o no oficiales que realizan los empleados, además de las constantes suspensiones por cuestiones laborales que impiden complementar el servicio (vacaciones, días inhábiles, enfermedad de los funcionarios, etc.). Esta problemática se refleja en el excesivo papeleo que produce, documentos que requieren copias y más copias para ser entregadas en diversas ventanillas, y que a la hora que son requeridas nunca son encontrados por los funcionarios, generando un problema

complementario que existan diversas fuentes de información dispersas y sin control de flujos.

Los horarios son pensados en cubrir las necesidades de los empleados y no las de los estudiantes, de esta forma los usuarios con características especiales, por ejemplo, con horarios extremos para combinar sus estudios con el trabajo, o estudiantes a distancia, no pueden cumplir los procesos burocráticos al no contar con tiempo para tal efecto o por estar lejos de las oficinas respectivas.

Un problema que es referente obligado en esta descripción, se caracteriza por un elemento tradicional de los servicios, que establece que estos deben ser individualizados (contrario a la tendencia de masificación de los servicios electrónicos), esta individualización provoca que el servicio dependa fuertemente del conocimiento que tenga el funcionario, por lo tanto, la calidad en el servicio dependerá de experiencia del prestador, provocando fuertes lagunas en muchas de las ocasiones.

5. La conversión hacia sistemas web

En los últimos años existe una clara tendencia hacia la conversión total o parcial de los Sistemas de Información hacia la web como medio de comunicación. De hecho, se ha establecido una clasificación adicional al denominarlos como Web Information Systems (Sistemas de Información Web), definiéndolos como aquellos sistemas que utilizan la Web como mecanismo de mediación para entregar información y/o servicios a usuarios y otros SI.

Los servicios de soporte o apoyo a los estudiantes no pueden ser la diferencia en estas tendencias, si bien es claro que bajo la perspectiva de las autoridades en la educación superior, es vital establecer mecanismos que faciliten el proceso educativo mediante la incorporación de lo que algunos han llamado “las nuevas tecnologías”, por ello se observa la incorporación de plataformas para educación a distancia, educación móvil, educación mixta (blended learning), medios de apoyo como la web 2.0, etcétera.

Esta situación no queda tan claramente definida cuando se habla de actividades de soporte o administrativas, a pesar que la mayoría de las instituciones han

efectuado importantes esfuerzos para llevar al cabo una transacción u ofrecer servicios digitales. Un claro ejemplo en este sentido, sería pensar que una universidad o institución de educación superior no ofreciera a sus estudiantes internet inalámbrico para realizar sus actividades, para muchos es inconcebible, pero bastaría acudir a las universidades para encontrar la queja recurrente de los estudiantes que el servicio es pésimo, por lento e inestable. Pero aún, una gran cantidad de universidades pequeñas o en zonas marginales, ni siquiera ofrecen el servicio de manera generalizada.

Tanto los estudiantes a distancia como los presenciales esperan ser capaces de conducir sus actividades en línea, la utilización de tecnología proporciona servicios con mayor valor agregado, pero es un hecho que en la actualidad los estudiantes independientemente de su modalidad, prefieren en la actualidad servicios electrónicos para realizar las actividades relacionadas con su universidad (Van Voorhis & Falkner, 2004)

Existen en la actualidad dos transformaciones en los servicios estudiantiles. La primera se representa por un cambio de los servicios estudiantiles más allá de las responsabilidades tradicionales de conservar registros, la administración de la ayuda financiera, y la defensoría estudiantil. Pasando de esta forma, a una alineada con los objetivos estratégicos y económicos de la organización. La segunda transformación implica que los servicios centralizados orientados al productor de los mismos, da paso a servicios descentralizados orientados al aprendiz, en este cambio se incluyen una gran cantidad de oportunidades para la auto ayuda y acceso a información y servicios para estudiantes y docentes. En este cambio tan radical, los servicios son proporcionados de forma electrónica y sin la intervención de la burocracia institucional (Kvavik & Handberg, 2003).

Los servicios centralizados con una orientación hacia al prestador de los mismos, están dejando el camino para servicios descentralizados orientados al usuario: Este cambio incluye diversas oportunidades para el autoservicio y el acceso directo por parte de estudiantes, profesorado e incluso en algunos de los casos para grupos de intereses adicionales. Autoservicio es un concepto clave en este nuevo esquema, el problema consiste en romper una tradición milenaria de

considerar al servicio como personalizado. La tendencia es por consiguiente que sean los propios usuarios quienes se presten a sí mismos los servicios que requieren. Nuevamente, esto que hace unos años parecía inconcebible se ha convertido en realidad, pero para ello se requiere de soportes digitales que suplan las necesidades para prestarse el servicio a uno mismo.

En este sentido como lo establecen Kvavik y Handberg (2003) una de las más importantes transformaciones consiste en que los servicios están siendo proporcionados electrónicamente bajo el principio de “en cualquier lugar a cualquier hora”, pero aún más sin la intermediación de los responsables administrativos de las universidades. El cambio sustancial radica en una nueva visión para interactuar entre la universidad y sus clientes.

En este nuevo modelo de servicios se presenta un cambio en el cual el acceso a la información es desde cualquier computadora conectada a Internet (contra la versión de estudiantes esperando en grandes filas), todo lo necesarios en una sola computadora (contra la vueltas interminables a lo largo y ancho de la universidad), servicio sobre una base de 24 horas al día durante siete días a la semana (contra la clásica versión de horarios restringidos a horarios de los oficinistas), la versión de no papel - en formato electrónico (contra grandes filas de material impreso), una sola fuente de información fácilmente localizable y entendible (contra múltiples fuentes de información), los estudiantes determinan el tiempo en el que la información fluye (contra la determinación por parte de las oficinas).

En realidad, esta concepción parte del mismo principio al que se ha hecho referencia hasta el momento, lo fundamental es que los flujos de información no dependan de caprichos o actitudes burocráticas, sino que surjan de la base que realmente los utiliza y aplica, y a final de cuentas para quien han sido diseñados.

El problema que se presenta hoy en día en buena parte en las instituciones que conforman sistema de educación superior en México, consiste en el crecimiento desorganizado y en muchas ocasiones no muy estructurado de los servicios académicos y administrativos que ofrecen vía internet. El tipo y calidad de servicios entre las diversas universidades es disperso tanto en contenidos como

en alcances, el problema prevaleciente es similar al enfrentando en los servicios físicos tradicionales. En una gran cantidad de los casos únicamente se han cambiado los servicios en su forma de distribución, pero los vicios tradicionales han permeado de un esquema a otro.

Por citar un sólo ejemplo de esta situación y a manera de anécdota, en una universidad se cambió el procedimiento de cobro de colegiaturas a un esquema bancario, donde en lugar de acudir a las cajas de las instituciones, tienen que acudir a una sucursal bancaria. “La automatización” del servicio consiste en que el estudiante puede generar una forma de pago a través del portal académico, la cual imprime en su propio equipo y con ella acude al banco a cubrir la cuota correspondiente. Hasta el momento esta simple descripción, implica un proceso de generación automática de recibo de pago, esto lo que hace es facilitar en parte la actividad administrativa, pero bajo la perspectiva del estudiante no hay mayor cambio o mejora. Desde un punto de vista de mejora de eficiencia, este proceso incluye ahora un paso adicional al que los usuarios realizaban antes (ahora tienen que generar e imprimir su ficha de pago antes de pasar a la caja). Aún más, los estudiantes deben presentar ante una oficina una copia de su recibo de pago validada por el banco, para que dicha oficina valide a su vez que efectivamente fue realizado el pago. Es decir, lo que debería ser una simplificación administrativa se convierte en una complicación administrativa.

Bajo la perspectiva de esta anécdota lo que se puede ver es que el diseño de servicios electrónicos cuando se realizan como un mundo paralelo de procesos administrativos tradicionales, lo único que ocasionan es heredar, inclusive incrementar, los problemas previamente incluidos. La idea debería ser que el diseño de los servicios, debe permitir a los usuarios una eficiencia y eficacia que mejoren significativamente la visión de servicio que tenían previamente.

Tal como lo establece Johnstone (2002):

“Durante años, los estudiantes han estado cautivos por las prácticas y políticas institucionales que no han sido diseñadas en una manera holística. Los estudiantes han ido de una oficina a otra en los campus universitarios para obtener el asesoramiento de la única persona que conoce cómo llenar

correctamente una forma de ayuda financiera, o como inscribirse en algún curso de manera especial, etc”.

Cuando por primera vez los estudiantes comenzaron a trabajar electrónicamente con las instituciones, la gente de planeación pudo comprobar que deberían ser capaces de captar las cuotas de los estudiantes en línea. Rápidamente reconocieron que las instituciones necesitaban de sitios web que permitieran a los estudiantes encontrar fácilmente cuales cursos podrían tomar a distancia. Hoy en día se han dado cuenta que hay una gran cantidad de servicios que los estudiantes quiere tener en línea, pero solo unos cuantos han tenido éxito proporcionándoselos de una manera usable.

Diseñando servicios para acceso en línea desde el punto de vista de los estudiantes, y especialmente utilizando un enfoque holístico e integrado, se pueden enfrentar diversos procedimientos académicos y administrativos. Tan sólo con la integración de herramientas tecnológicas en los procesos de enseñanza y aprendizaje han forzado a reexaminar las políticas y prácticas del salón de clases, de tal forma que esas herramientas se han convertido en una oportunidad para repensar como es que la universidad como un todo proporciona servicios a los estudiantes. Este análisis, si bien no tan moderno, refleja claramente cómo la perspectiva de los servicios para estudiantes puede convertirse inclusive en un rediseño de la propia universidad.

6. Una nueva generación de estudiantes

La realidad actual está en constante evolución y las instituciones universitarias deberán darse cuenta que los jóvenes no son quienes deberían adaptarse a los sistemas administrativos, sino las IES deben adaptarse a sus nuevos usuarios.

El término millennials es utilizado para referirse a los jóvenes de este nuevo siglo, son nativos digitales, caracterizados por dominar la tecnología y la consideran casi una extensión de su cuerpo (Oblinger, 2003), hoy en América Latina representan el 30% de la población (Survey, 2014).

Estos jóvenes son capaces de hacer varias cosas al mismo tiempo y por lo general a través de una pantalla, gustan de atender y resolver sus problemas

cuando lo necesitan y difícilmente desearán someterse a un horario, les gusta la buena atención y la personalización y saben que todo está en un click más que en un proceso de ventanillas y formatos en horarios precisos (Gutiérrez-Rubí, 2015).

Los estudiantes quieren que su institución sea más sensible a sus necesidades tecnológicas. La comunicación con los estudiantes a través de la tecnología a veces es catalogada como impersonal, sin embargo, la tecnología puede ayudar a tener más comunicación y de mejor calidad (Levitz, 2003).

También es importante considerar las necesidades de seguridad en este respecto las universidades son las encargadas de los procesos de tecnologías de información y deben estar en estrecha comunicación con el personal de seguridad de la información en su campus, seguir los protocolos y procedimientos adecuados para mantener los datos seguros y protegidos y reducir al mínimo el riesgo de un fallo de seguridad.

Por lo tanto, la principal fuerza conductora hacia el cambio, no será la universidad, sino más bien los propios estudiantes, nativos digitales propensos a la tecnología y adversos a los trámites burocráticos. A las instituciones de educación superior no les quedará más remedio que adecuar sus condiciones a esta nueva generación. Pongamos un último ejemplo en este sentido ¿cuántos de los maestros actuales prohíben el uso de Facebook o internet en sus salones de clase? Seguramente si tuviéramos un dato sería alto, los profesores compiten contra las nuevas tecnologías ya que les roban la atención de sus estudiantes, y por lo tanto prefieren evitar que eso ocurra en su salón. La sorpresa en este caso, es que la tendencia está cambiando y los profesores deberán muy seguramente adaptar su práctica al uso de dispositivos móviles y de las aplicaciones de redes sociales, o en caso contrario quedarán fuera contexto (Dyson , Vickers, Turtle, & Cowan, 2015), (Saxena & Majumdar, 2015), (DeGroot, Young, & VanSlette, 2015), (Kuznekoff, Munz, & Titsworth, 2015).

7. Conclusiones

Esta investigación concluye con las siguientes observaciones, si bien es verdad que durante varios años ya, los proyectos de investigación respecto a los

Sistemas de Información se han centrado en sus cualidades operativas, pocos son los estudios que refieren a la parte conductual, es decir al ser humano y su experiencia de uso.

Una efectiva gestión de tecnología, es aquella que logra establecer una relación estrecha y sólida entre los Sistemas de Información y los usuarios, la inclusión de la parte conductual en el diseño y su implementación se convierte en el factor determinante para el éxito de cualquier sistema, dado que el resultado será entonces una distribución de servicios basados en web con calidad para los usuarios.

Aunque si bien no es nuevo hablar sobre la satisfacción de los usuarios respecto a los Sistemas de Información, es alarmante darse cuenta que la mayor parte de esas investigaciones está centrada en países anglosajones, muy poco para habla hispana, si bien es cierto que las experiencias de los usuarios son influenciados por los estadounidenses, se convierte en algo totalmente diferente si pensamos en aspectos culturales y entornos sociales, por lo que sería de valor sumar proyectos de contexto hispano que hablen de la experiencia como usuarios y sería aún mejor que muchos de los desarrolladores de Tecnología de Información hicieran su trabajo considerando los usos y preferencias del usuario que convive día a día con estos sistemas.

Hace falta abordar conceptos en dos vertientes, la primera debería evaluar la satisfacción de los usuarios desde una perspectiva conductual como factor de aceptación y por el otro lado la aplicabilidad de modelos, en una tecnología que prácticamente se encuentra expandida alrededor del mundo, ya que definitivamente es raro que una persona no se encuentre vinculada con un Sistema de Información basado de en web, ya sea por cuestiones laborales de recreación y desde luego en la formación académica.

Bajo ninguna situación se debe de olvidar que los Sistemas de Información son gestionados para dar un servicio y que es gente tratando con gente sólo que, a través de un medio digital, que no es impersonal y prueba de ello es cuando buscamos conocer a nuestros usuarios sus características particulares y con ello detectar futuras necesidades y darles solución.

La tecnología de información es parte fundamental de las universidades, y estas deben liderar en la adaptación de sus procesos para sacar provecho de la misma, pero más importante para atender las altas demandas de sus estudiantes. Hoy más que nunca las instituciones de educación superior deben de proveer servicios estudiantiles que permitan una adecuada interacción estudiantes – organización, pero bajo la perspectiva de los primeros. El futuro ya alcanzo a las universidades, está en sus manos encontrar las formas para atender esta exigencia tan cambiante. Y esta será sin lugar a dudas una línea de investigación, sobre la cual habrá que trabajar arduamente a partir de ya.

8. Bibliografía y Referencias

- [1] Arms, C. (2016). *Campus strategies for libraries and electronic information*. Digital Press.
- [2] Baghdadi, Y. (2002). *Web-Based Interactions Support for Information Systems*. En *Informing Science* (págs. Volume 5 No 2, pp 49-65.).
- [3] Benkler, Y. (. (2008). *The University in the Networked Economy and Society Challenges and Opportunities*. EDUCAUSE, Volumen 43, 6.
- [4] Burnett, D. J., & Oblinger, D. G. (2002). *Innovation in Student Services: Planning for Models Blending High Touch/High Tech*. Estados Unidos: Society for College and University Planning.
- [5] Chandrinos, K. V., & Trahanias, P. E. (1998). Obtenido de HTML: *Web-based Information Systems ERCIM Workshop Proceedings*: <http://www.ercim.org/publication/ws-proceedings/DELOS6/>
- [6] Chughtai, R., Zhang, S., & Craig, S. D. (2015). *Usability evaluation of intelligent tutoring system*. En *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting* (págs. 367-371). HERFES.
- [7] DeGroot, J. M., Young, V. J., & VanSlette, S. H. (2015). *Twitter Use and its Effects on Student Perception of Instructor Credibility*. *Communication Education*, 419-437.
- [8] Gulati, R. (2007). *Silo Busting: How to Execute on the Promise of Customer Focus*. *Harvard Bussines Reviw*.

- [9] Porter, M. E. (2003). *Ser Competitivo*. DEUSTO.
- [10] Dyson, B., Vickers, K., Turtle, J., & Cowan, S. (2015). Evaluating the use of Facebook to increase student engagement and understanding in lecture-based classes. *Higher Education*, 69(2), 303-313.
- [11] Ferrer Guerra, J., Pascual Miguel, F. J., & Guerrero Barrón, A. (2011). *Evaluación de servicios de tecnologías de información en instituciones de educación superior*. Celaya, Gto.: Mc Graw Hill.
- [12] Greve, H. R., & Seidel, M.-D. L. (2015). The thin red line between success and failure: Path dependence in the diffusion of innovative production technologies. *En Strategic Management Journal*. John Wiley & Sons, Ltd.
- [13] Gutiérrez-Rubí, A. (2015). *forbes*. <http://www.forbes.com.mx/6-rasgos-clave-de-los-millennials-los-nuevos-consumidores/>.
- [14] Jiménez, S. O. (2015). *Estudio de las Organizaciones: desde Taylor hasta nuestros días*. . CULCyT, 46.
- [15] Johnstone, S. (2002). When Online Services Reflect Bad Policies, *Campus Technology*. Educause, <http://campustechnology.com/Articles/2002/08/When-Online-Services-Reflect-Bad-Policies.aspx?Page=2>Kvavik, R. and Ha.
- [16] Kuznekoff, J. H., Munz, S., & Titsworth, S. (2015). Mobile Phones in the Classroom: Examining the Effects of Texting, Twitter, and Message Content on Student Learning. *Communication Education*, 344-365.
- [17] Kvavik, R. B., & Handberg, M. N. (2003). Transforming student services. *EDUCAUSE Quarterly*, 30-37.
- [18] Laudon, K., & Laudon, J. (2009). *Management Information Systems, Managing the digital firm*. New Jersey, USA: Pearson, eleventh edition,.
- [19] Levitz, N. (2003). *Satisfacción Estudiantil Nacional Informe*.
- [20] Liebowitz, J. (1999). Information systems: Success or failure? *The Journal of Computer Information Systems*, 40, 1; ABI/INFORM Global.
- [21] Oblinger, D. G. (2003). Boomers & gen-Xers, millennials: Understanding the "new students. *EDUCAUSE*, 37-47.
- [22] Saxena, A., & Majumdar, P. (2015). Use of Facebook in Higher Education: An extension of classroom learning. *The Journal of Innovations*, 10.

- [23] Starbuck , W. H., & Hedberg , B. (2015). How Organizations Learn from Success and Failure. Social Science Research Network, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2708267.
- [24] Stein, M. K., Newell, S., Wagner, E. L., & Gallier. (2015). Coping with Information Technology: Mixed Emotions, Vacillation, and Nonconforming Use Patterns. *Mis Quarterly*, 367-392.
- [25] Survey, T. D. (2014). Big demands and high expectations. Estados Unidos: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/gx-dttl-2014-millennial-survey-report.pdf>.
- [26] Tan, K. C., Xie, M, M., & Li, Y. N. (2003). A Service quality framework for Web-based information systems. *The TQM Magazine*, Vol 5, Num 3, pp 164-172.
- [27] Van Voorhis , S. N., & Falkner, T. M. (2004). Transformation of Student Services: The. 231.
- [28] Villano, M. (2006). Obtenido de Online Student Services >> At Their Service, Campus Technology: <http://campustechnology.com/Articles/2006/02/Online-Student-Services--At-Their-Service.aspx?p=1>.
- [29] Yeoh , W., & Popovič, A. (2016). Extending the understanding of critical success factors for implementing business intelligence systems. En *Journal of the Association for Information Science and Technology* (págs. 134-147). Whirley.

RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS INCORPORADAS A LA BOLSA DE VALORES CON CRITERIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Norma Laura Godínez Reyes

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
lgodinez5@gmail.com

Pablo Manuel Chauca Malásquez

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
pchauca77@gmail.com

Moisés Salvador Becerra Medina

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
moises.smb74@gmail.com

Resumen

El estudio de la Responsabilidad Social como el modo en que una organización se relaciona e impacta en la sociedad a través de sus prácticas económicas, sociales y ambientales, permite construir un enfoque hacia el desarrollo sostenible basado en la premisa que en el largo plazo las empresas socialmente responsables, generarán mayor valor debido a que estarán mejor preparadas para lidiar con los retos del desarrollo y la competitividad responsable. El propósito de este trabajo es sistematizar los referentes conceptuales para entender la Responsabilidad Social de las empresas incorporadas al Índice de Precios y Cotizaciones Sustentable (IPC Sustentable) de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), y sus posibles impactos en el desarrollo de los territorios donde se localizan.

Palabras clave: Responsabilidad Social, IPC Sustentable, Desarrollo Territorial Sostenible.

Abstract

The study of Social Responsibility as the way which an organization relates and impacts on society through their economics, socials and environmental practices, allows to construct an approach toward the sustainable development based on the premise that, in the long term, companies socially responsible will generate a greater value because they will be more prepared to deal with development challenges and responsible competitive. The purpose of this work is to systematize the conceptual references to understand the Social Responsibility of the companies incorporated into the Price Index and Sustainable Quotes (PISQ) from the Mexican Stock Exchange (MSE), and its possible impacts on the development of the territories where are located.

Keywords: Social Responsibility, Price Index and Sustainable Quotes (PISQ), sustainable territorial development.

1. Introducción

En los últimos años parece haber una preocupación generalizada en el mundo por la degradación del medio ambiente, el calentamiento global y sus consecuencias ambientales, sociales y económicas; resultado de los modelos de desarrollo predominantes desde los años setenta del siglo XX, y sus implicaciones económicas, sociales y ambientales. En esa época en el Club de Roma, se identificó como un problema el crecimiento de las poblaciones, y cómo el desarrollo de éstas a través de la industrialización, estaba afectando al medio ambiente. Es a partir de la Cumbre de Río en 1992 que se pone de manifiesto buscar un equilibrio entre la producción y la naturaleza, con el objetivo de encontrar una racionalidad económica, social y ambiental, o un desarrollo sostenible. El término desarrollo sostenible fue formalizado por primera vez en el documento conocido como el Informe Brundtland de 1987 (Bermejo, 2014), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas que lo definió como el “desarrollo que permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro para atender sus propias necesidades”. Con esta

concepción, se pone de manifiesto la necesidad de impulsar un desarrollo integral y transversal a los aspectos económicos, sociales, ambientales y públicos. Por ello, es importante buscar niveles de bienestar en las poblaciones presentes y futuras, con desarrollo económico que incluya estos factores. Como lo dice el Programa de las Naciones Unidas (PNUD 2002), se debe buscar un desarrollo que no solamente genere crecimiento económico, sino que distribuya sus beneficios equitativamente; que regenere el medio ambiente y que potencie a las personas en lugar de marginarlas. En tal sentido, hablar de crecimiento económico se vincula al ámbito empresarial en su sentido de sustentabilidad, que exige hablar de Responsabilidad Social Empresarial.

Uno de los temas presentes en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible celebrada en Johannesburgo en el 2002, fue la Responsabilidad Social Empresarial (o Corporativa por su traducción del inglés); término que entre otras cosas, se refiere a la adopción por parte de las empresas de buenas prácticas en el ámbito social, medioambiental y de estructura organizacional explícitas o gobernabilidad, la cual contribuye al mejoramiento de los problemas medioambientales y del desarrollo sustentable. Asimismo, sabemos que una de las bases sobre las que se ha sustentado el desarrollo económico de los países en la actualidad bajo el modelo económico neoliberal, es la Inversión Extranjera Directa (IED) para fomentar crecimiento y desarrollo de las naciones, sus gobiernos y empresas. A partir de esto, es relevante señalar que durante el 2015 (González, 2015), los mercados emergentes experimentaron la salida neta de capitales más grande desde la de 1988, según cifras del Instituto Internacional de Finanzas en el Foro Económico de Davos, Suiza 2016. Ante estas señales de agotamiento de este modelo de desarrollo económico, es innegable que las prácticas empresariales en materia de negocios son prácticas que impiden una mayor equidad en la distribución de la riqueza y que han generado grandes brechas entre pobres y ricos, por la falta de equidad y sostenibilidad de los modelos. Bajo esta perspectiva uno de los retos de los países como México, puede ser el fortalecimiento del mercado interno y un mecanismo que lo robustezca al valorar la innovación de las prácticas empresariales responsables que fomenten su competitividad con

equidad y respeto al medio ambiente y que propicien un mayor involucramiento de los gobiernos comprometido con los territorios donde se localizan, en el impulso de políticas de desarrollo empresarial y hasta local. Una apuesta de los gobiernos sub-nacionales (Alburquerque, 2013) debe ser la de impulsar el fomento y desarrollo de sistemas productivos locales e incorporar procesos de innovación acordes a las potencialidades de los territorios, sin descuidar el conocimiento de las demandas, estrategias del Desarrollo Territorial bajo el marco del desarrollo sustentable. Para ello es importante conocer bien los territorios, sus vocaciones productivas y sus actores, dentro de éstos a las empresas evaluarlas, conocer su potencial local y fortalecerlas en función de las buenas prácticas empresariales que puedan tener y que contribuyan al mejoramiento del territorio y por ende de su comunidad.

Ante el reto de los gobiernos para impulsar no sólo los indicadores económicos, también indicadores sociales y ambientales a la par, el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial cobra cada vez mayor relevancia. Es además, precisamente en épocas de crisis como las actuales, cuando se facilita para que todas las partes, gobiernos, empresas, instituciones educativas y sociedad civil puedan aportar y generar estrategias locales de desarrollo sustentable donde la responsabilidad social de todos los actores, en especial de las empresas propicien crecimiento, desarrollo sustentable y por lo tanto, mejoramiento en la calidad de vida de la población.

En el contexto de estas reflexiones, en este trabajo se propone describir el estado del arte que guarda la responsabilidad social empresarial a través de una revisión de los principales referentes conceptuales, para luego analizar el desempeño de las empresas que cotizan en el IPC Sustentable de la BMV enfatizando la evaluación de sus prácticas responsables de sustentabilidad para identificarlas y con esto ilustrar recomendaciones para las empresas de menores dimensiones con mayor presencia en ámbitos locales en México. Este trabajo se organiza en tres partes, en la primera se describen los principales conceptos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, posteriormente se exponen las principales características del IPC Sustentable y las empresas que cotizan en él; y en la

última parte se presentan algunas reflexiones y conclusiones preliminares acerca de los posibles beneficios que pueden generar esas prácticas empresariales en el desarrollo de sus territorios.

2. Métodos

Este trabajo es resultado de una investigación bibliográfica y documental, fundamentada en el análisis individual y colaborativo, de corte cualitativo, de los conceptos responsabilidad social empresarial (RSE) y la relación que tienen con la evaluación de sustentabilidad que tienen las empresas que cotizan en el IPC Sustentable. Para ello se realiza una revisión bibliográfica de las definiciones más relevantes, posteriormente, se analiza el IPC Sustentable y la muestra de sus empresas, para al final encontrar las coincidencias y preparar conclusiones que nos ayuden a identificar la importancia de las empresas socialmente responsables en el marco del Desarrollo Territorial Sustentable.

Cómo entender la responsabilidad social empresarial

La RSE es un término que ha logrado posicionarse a nivel mundial en las distintas organizaciones empresariales; sin embargo, acorde al análisis de Dahlsrud (Dahlsrud, 2008) existe tanto en estas organizaciones como en la academia una cierta incertidumbre acerca de cómo debe ser definida la RSE y que tiene que ver con los debates en torno al papel que tiene que jugar la empresa con respecto al desarrollo social y los desafíos medioambientales actuales. Haciendo un análisis de la literatura analizada por este autor, la concepción de responsabilidad social, no es una concepción reciente, sus primeros aportes se dan en los años 50 (Carroll, 1999), en la época de la posguerra de los Estados Unidos; después, en la década de los 70 este término se comienza a utilizarse de forma generalizada, pero no es sino hasta los 90 cuando la Comisión de la Comunidad Europea (CCE) usa el concepto de RSE con la finalidad de cohesionar a los empresarios en una estrategia de empleo en esa época. A partir de aquí, se han dado distintos conceptos que nos permiten identificar los distintos enfoques que van desde el que nos presenta a la responsabilidad social como una integración voluntaria de

las empresas, hasta el que la observa como una “obligación moral” en relación a los daños causados, o la definición que piensa que la RSE es una responsabilidad social porque con ello la empresa responde a las necesidades de una sociedad (Chiavenato, 2007). Por otro lado, la construcción de la Norma Mexicana ISO 26000, refleja una visión de las buenas prácticas empresariales, que nos parece congruente y que integra muchas de las concepciones que posteriormente se abordarán. Así, la ISO 26000:2010 Guía de la Responsabilidad Social la define como:

La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (ISO, 2010).

Como ya se mencionó, a partir de las definiciones abordadas por Dahlsrud, Chiavenato y la norma ISO 26000, se analizaron 14 distintos conceptos de RSE que nos parecieron los más relevantes por su abordaje del tema y la cronología de los mismo, de los siguientes autores: Carroll en 1979, Jones 1980, Frederick 1992, Reder 1994, Hopkings 1998, World Business Council for Sustainable Development 1999, World Business Council for Sustainable Development 2000, Business for Social Sustainability 2000, McWilliam and Siegel 2001, Commission of the European Communities 2001, Business for Social Responsibility 2003, Ethical Performance 2003, Chiavenato 2007 y la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010. De esta revisión se obtuvieron los siguientes resultados. Haciendo un análisis de las coincidencias de estas definiciones, se pudieron identificar que éstas caen en las dimensiones mostradas en tabla 1.

Tabla 1 Análisis de las coincidencias de las definiciones de RSE.

Dimensión	Coinc	Autores	Análisis
Ética	9	Carroll, Hopkins, WBCSD 00, McWilliams, CEC, BSR 03, Chiavenato, BSR 00, ISO.	Gobierno Corporativo, ética, transparencia y legalidad en los negocios, voluntariado.
Social	14	Jones, Carroll, Frederick, Reder, Hopkins, WBCSD 99, WBCSD 00, BSR 00, CEC, McWilliams, BSR 03, EP, Chiavenato, ISO.	Preocupaciones sociales, favorece el bien social y el compromiso con el mejoramiento de la calidad de vida y respeto a su cultura de los grupos de interés internos.
Ambiental	7	Frederick, Reder, BSR 00, CEC, BSR 03, EP, ISO.	Cuidado y respeto del medio ambiente natural.
Económica	6	Carroll, WBCSD 99, WBCSD 00, CEC, BSR 03, ISO.	Éxito comercial o operaciones positivas, económicamente viables.
Stakeholders	12	Jones, Frederick, Reder, Hopkins, WBCSD 99, WBCSD 00, BSR 00, CEC, BSR 03, EP, Chiavenato, ISO.	Preocupación por el bienestar de los grupos de interés de las empresas.

Fuente: Elaboración propia a partir de ISO 26,000 (2010), Chiavenato (2007) y Dahlsrud (2008).

De lo anterior se desprende que las dimensiones de Ética referente al gobierno corporativo, estructura, transparencia, legalidad en los negocios y un poco de filantropía y la dimensión social que aparece en todas las definiciones, así como la dimensión de Grupos de Interés (denominados ahora Stakeholders), son las que mayor coincidencia tiene en las distintas concepciones de la RSE. Esto no es casualidad, son las dimensiones “más fáciles” de implementar y con las que las empresas pueden hacer un compromiso en el corto y largo plazo, sin que esto afecte a su operación en forma significativa ni la implementación de más recursos necesariamente; haciendo un análisis de las empresas certificadas o acreditadas con los diferentes distintivos de RSE, podemos observar que las implementaciones son en su mayoría relacionadas con su estructura, con el manejo de Normas y Códigos de Ética, mecanismos de denuncia de prácticas no éticas, premios y sanciones por cumplimiento o incumplimiento de estas normas, mecanismos de transparencia y rendición de cuentas y en general operatividad de un gobierno corporativo comprometido con la responsabilidad social (dimensión ética y social). Las dimensiones económica y ambiental son menos recurrentes, ya

que éstas implican, por el lado de la dimensión económica, una mayor eficiencia financiera y distributiva de los beneficios de la empresa y en la ambiental, inversiones en mecanismos y algunas veces en infraestructura, para generar espacios verdes, libres de contaminantes, educación ambiental de sus empleados, proveedores y público relacionado con la empresa, y buenas prácticas en materia de cuidado de los recursos naturales con los que interactúa la empresa.

Bajo este análisis, nosotros pensamos que atender y evaluar las cinco dimensiones al hablar de RSE es prioritario y debería de propiciarse en la medida de las posibilidades de cada empresa, ya que no importa el giro o el tamaño de las mismas, todas pueden acceder a ser empresas socialmente responsables en la medida que cuiden desde estrategia de negocio, las dimensiones ya mencionadas, para contribuir al mejoramiento del territorio donde se desempeñan.

Empresas y desarrollo territorial sustentable

Diversos estudios empíricos y aproximaciones conceptuales fueron construyendo, desde mediados de la década de los setenta del siglo pasado, lo que puede denominarse la perspectiva local o territorial¹ en la discusión de la noción de desarrollo (Riffo P., 2013) o lo que denominamos aquí desarrollo territorial sustentable. Esta perspectiva viene conformando su propio objeto de estudio, sus referentes teóricos y métodos de análisis, y con ello generando nuevas miradas, entendimientos y propuestas de solución a los acuciantes problemas de desigualdades económicas y socio-territoriales de países como los de América Latina y el Caribe.

En el marco de la actual fase del proceso de globalización, se han abierto algunas opciones de desarrollo; pero se han restringido y hasta anulado otras. En tal sentido la perspectiva de desarrollo territorial sustentable es una de esas opciones que permiten reinterpretar el proceso de desarrollo y proponer transformaciones estructurales en lo económico, social, político – institucional y ambiental para

¹ El autor de este prólogo prefiere utilizar los conceptos de desarrollo territorial o enfoque territorial de desarrollo, para referirse a los procesos integrales, multidimensionales, dinámicos y sistémicos de desarrollo que construyen los propios actores de un determinado territorio. En este caso se emplea el concepto de desarrollo local para contextualizar mejor las aportaciones de los autores que contiene el presente libro y por ser de uso más frecuente en la realidad mexicana.

lograr mejoras significativas en el nivel y calidad de vida de la población (Vázquez Barquero, 2005).

Esta nueva perspectiva de desarrollo inspira renovados diagnósticos y nuevas políticas, mediante los cuales son los propios territorios² los que toman la iniciativa de impulsar activamente su desarrollo. Algunos logran los objetivos de desarrollo a los que aspiran; pero otros no. Esto sugiere una interrogante, cuáles son las condiciones y los factores que explican esas diferencias en los logros y en el desempeño en los procesos de desarrollo territorial. Una de esas condiciones es la existencia de organizaciones empresariales que se preocupan por la generación de empleo combinando mayores valores económicos con soluciones a problemas sociales y ambientales favoreciendo así mejoras en los niveles y calidad de vida de la población de los territorios donde se localizan. Esto posibilitará construir territorios socialmente responsables.

Empresas sustentables y el IPC sustentable

En cuanto al ámbito empresarial y después de revisar algunos de los Informes de Sustentabilidad de empresas que cotizan el IPC Sustentable, las acciones que se han llevado a cabo para impulsar el desarrollo social, económico y medioambiental, son muy diversas y van desde las políticas promovidas en su ámbito tanto interno como de educación ambiental, diseño, desarrollo y seguimiento de manuales de ética y responsabilidad, normatividad relacionada con el Gobierno Corporativo y en general buenas prácticas de estructura organizacional y decisiones de Asamblea de Accionistas, así como desde su ámbito externo que se refiere a sus impactos medioambientales y con sus grupos de interés relacionados con las empresas. Así, podemos observar van enfocadas a observar a la empresa como un vehículo de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos más eficientes que permitan impactos favorables en las cinco dimensiones de la RSE. Con esto se entendería,

² Destacando que el territorio es sobre todo una construcción social de los propios actores involucrados antes que sólo un espacio geográfico-físico (Albuquerque, 2013).

que estos resultados no son sólo para el beneficio de los accionistas sino también para las demás partes interesadas incluyendo el recurso natural.

Las empresas forman parte del índice de Precios y Cotizaciones Sustentable (IPC Sustentable), indicador lanzado en 2011 por la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), el cual contempla a las empresas que, estando listadas en bolsa, destacan en materia de sustentabilidad. Los criterios evaluados para pertenecer a él son tres, a los que se les conoce como pilares de la sustentabilidad: Medio ambiente, Responsabilidad Social con sus principales grupos de interés (empleados, proveedores, clientes y comunidad en que se desempeñan) y Gobierno corporativo (BMV, SAB de CV, 2015).

La primera cotización de este índice se hizo con 28 emisoras que cumplieran con los criterios mencionados anteriormente y cuyo valor de capitalización fuera de 10 mil millones de pesos. Actualmente la lista de las empresas que pertenecen a éste índice es de 34 emisoras que a noviembre del 2014 estaba conformado como muestra tabla 2.

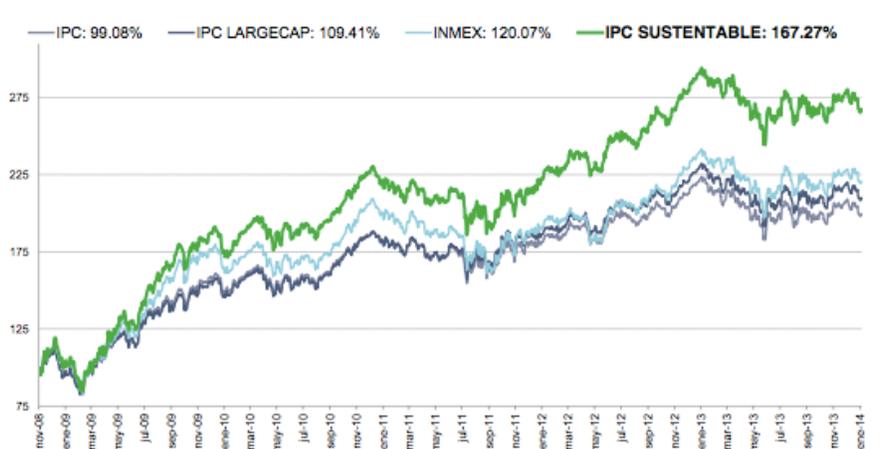
En relación a la metodología que sigue la conformación del IPC Sustentable, es muy similar al IPC en relación a la revisión, muestra, rebalanceo y pesos relativos máximos de las emisoras que lo integran. A pesar de esto, el IPC Sustentable ha mostrado mayor fortaleza de sus acciones ya que en su corto plazo de vida, ha ofrecido mayores rendimientos que el IPC. Así, en el periodo de diciembre de 2011 a diciembre de 2012 el IPC Sustentable mostró una fortaleza de 35.08% vs 22.12% del IPC; y en el periodo comprendido del 2008-2014 el rendimiento acumulado del IPC Sustentable fue de 167.3% contra el 99.1% del IPC (figura 1), con un riesgo parecido ya que acorde a los datos de la BMV, la desviación estándar de la muestra en ese periodo del IPC Sustentables fue de 0.86% vs 0.84% por parte del IPC. A pesar de estos rendimientos, los asesores financieros e investigadores en esta área, muestran cierto escepticismo a los rendimientos de estas inversiones sustentables. Acorde a De la Torre (De la Torre, 2015), no existe una superioridad marcada en la inversión en el corto plazo en estas emisoras que cotizan en el IPC Sustentable frente a otras de su sector no calificadas como socialmente responsables y que cotizan en el IPC convencional.

Para la BMV (BMV, SAB de CV, 2015), en los últimos años ha iniciado una tendencia de los inversionistas a buscar compañías sustentables para invertir sus recursos en ellas, basándose en la premisa de que una empresa que sea sustentable generará valor a largo plazo, y estará mejor preparada para lidiar con los retos económicos, sociales y ambientales que se presenten.

Tabla 2 Empresas Listadas en el IPC Sustentable a noviembre de 2015.

Nº	Emisora	Serie	%	Nombre de la acción
1	AC	*	1.37	Arca Continental, SAB de CV
2	AEROMEX	*	0.50	Aeroméxico, SAB de CV
3	ALFA	A	4.94	Alfa, SAB de CV
4	ALSEA	*	1.09	Asea, SAB de CV
5	AMX	L	14.95	América Móvil, SAB de CV
6	ASUR	B	2.13	Grupo Aeroportuario del Sureste, SAB de CV
7	AXTEL	CPO	0.30	Axtel, SAB de CV
8	AZTECA	CPO	0.10	Televisión Azteca, SAB de CV
9	BIMBO	A	2.21	Bimbo, SAB de CV
10	BOLSA	A	0.43	Bolsa Mexicana de Valores, SAB de CV
11	CEMEX	CPO	5.65	Cemex, SAB De CV
12	COMERCI	UBC	0.89	Controladora Comercial Mexicana, SAB, de CV
13	ELEKTRA	*	0.94	Grupo Elektra, SAB de CV
14	FEMSA	UBD	14.14	Fomento Económico Mexicano, SAB de CV
15	GENTERA	*	1.30	Grupo Compartamos, SAB de CV
16	GFNORTE	O	8.90	Grupo Financiero Banorte SAB De CV
17	GMEXICO	B	6.91	Grupo México, SAB De CV
18	HERDEZ	*	0.40	Grupo Herdez, SAB de CV
19	ICA	*	0.14	Empresas ICA, SAB De CV
20	IENOVA	*	0.74	Infraestructura Energética Nova, SAB de CV
21	KIMBER	A	2.32	Kimberly Clark de México, SAB de CV
22	KOF	L	2.53	Coca Cola - Femsa, SAB de CV
23	LAB	B	0.36	GENOMA LAB, SAB de CV
24	LALA	B	1.05	Grupo Lala, SAB de CV
25	MEXCHEM	*	1.62	Mexchem de México, SAB de CV
26	OHLMEX	*	0.68	OHL de México, SAB de CV
27	OMA	B	0.74	Grupo Aeroportuario del Centro, SAB de CV
28	PE&OLES	*	0.87	Industrias Peñoles, SAB de CV
29	SANMEX	B	2.22	Grupo Financiero Santander México, SAB de CV
30	SORIANA	B	0.40	Organización Soriana, SAB de C.V
31	SPORT	S	0.05	Grupo Sports World, SAB de CV
32	TLEVISA	CPO	9.42	Grupo Televisa, SAB de CV
33	VESTA	*	0.58	Corporación Inmobiliaria Vesta, SAB de CV
34	WALMEX	*	9.15	Walmart de México, SAB de CV

Fuente: elaboración propia datos de Bolsa Mexicana de Valores: Emisoras, Responsabilidad Social (2015).



Fuente: Bolsa Mexicana de Valores (nov 2008 a ene 2014): Responsabilidad Social (2015).

Figura 1 Comparativo del comportamiento del IPC Sustentable con Índices Nacionales.

Para y consciente de ello, otras iniciativas que ha tomado en materia de sustentabilidad incluyen:

- Trabajo en conjunto con la ONU para capacitar e incentivar a más empresas a firmar el Pacto Global de Naciones Unidas.
- Capacitación y talleres para los fondos de pensiones sobre los beneficios de sumarse al PRI (Principles for Responsible Investment) de la ONU.
- Talleres con el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) sobre proyectos de carbono y asesoría para su financiamiento.

La evaluación a las empresas que cotizan en este índice, la lleva a cabo la BMV con el apoyo de la Universidad Anáhuac, como organismo calificador en materia de sustentabilidad afiliado al GRI (Global Reporting Initiative), midiendo en ellas los tres pilares de la sustentabilidad a través de un procedimiento que incluye un Cuestionario de Mejores Prácticas Corporativas, que mide el grado de adhesión al Código de Mejores Prácticas Corporativas de las empresas. Las empresas participan en forma voluntaria y emiten un Reporte de Sustentabilidad que regularmente está publicado en la página de la BMV, junto con sus reportes financieros y en algunos casos las empresas deciden hacer Informes en conjunto con los Reportes de Sustentabilidad y los Informes Anuales, obligados para las empresas públicas que cotizan en la BMV.

Sin embargo, entender el Desarrollo Sustentable va más allá de la simple medición de algunos parámetros de sustentabilidad de las empresas, que es lo que BMV actualmente hace bajo los criterios del GRI. Como lo menciona Azuero (Azuero Rodríguez, 2011), la RSE debe trascender al mero cumplimiento del marco normativo, debe de comprometerse con las dimensiones sociales, ambientales y económicas en las que la empresa tiene una relación y un impacto. Un elemento que creemos es fundamental para propiciar el desarrollo sustentable es que el tipo de acciones que realice la empresa, se encuentren directamente relacionadas con el sector del que forma parte y de las particularidades del territorio donde se desempeña. Así, es importante que su responsabilidad incluya la determinación de su cadena de valor y la integración de redes empresariales que permitan que sus acciones no sean aisladas, sino que en conjunto con las prácticas de otras empresas del sector, incidan en el desarrollo territorial sustentable de la región. Este replanteamiento de la relación sociedad-empresa implica considerar la actuación de la empresa dentro de una dimensión territorial, vista dentro de una esfera de influencia, cooperación territorial, ciudadanía responsable, participación democrática e innovación, entre otras, tanto por los impactos como por la capacidad de articularse con otros actores entorno a iniciativas de desarrollo territorial en un área geográfica determinada, encaminando los esfuerzos a formar Territorios Socialmente Responsables, lo cual requerirá de una participación proactiva del gobierno.

3. Resultados

En esta perspectiva de encontrar mecanismos que nos permitan construir Territorios Socialmente Responsables, con un actor clave en este proceso que es la ESR; los resultados del análisis de los conceptos y del trabajo realizado por las empresas que conforman el IPC Sustentable nos permiten pensar que en un mundo cada vez más interconectado e informado, este actor clave: las empresas son organizaciones constantemente cuestionadas por diversos grupos de interés, en relación a su contribución al desarrollo sustentable, en algunos casos por su falta de rendición de cuentas en esta materia y su falta de integralidad en redes

empresariales que coadyuven su crecimiento. Así que acorde al análisis realizado de términos y ESR, podemos decir que un mecanismo que puede apoyarles en su construcción de innovación y sustentabilidad que se está llevando a la práctica en las empresas más grandes de México, es evaluar su Responsabilidad Social a través de la elaboración de Informes de Sustentabilidad que tienen la finalidad de proporcionar evidencias de sus acciones, resultados y desempeño en materia de sustentabilidad. Este tipo de Informes les permite a las empresas sentar las bases de sus prácticas empresariales en materia de sustentabilidad, hacer una memoria de ellas a través del registro, presentar sus resultados junto con sus resultados financieros y tener mejores herramientas para la toma de decisiones efectiva y para informar a sus grupos de interés. Sin embargo, no todas las empresas consideran a esta práctica como una herramienta que los cohesione ni de gestión que genere valor en su compañía; por ello, esta herramienta tiene que ser entendida como el resultado de un ejercicio del valor agregado que obtiene la empresa, así como de la transparencia y rendición de cuentas que le permita dar a conocer el desempeño económico, social y ambiental de una empresa, y que al mismo tiempo mantenga un historial verificable para comparar su evolución a lo largo de los años, que también sirva de base para el establecimiento de objetivos, metas y acciones a largo plazo, a los cuáles la empresa pueda darle seguimiento. Las tendencias en este sentido, es de generar grandes bases de datos automatizadas que les permitan a las empresas trabajar en la planeación estratégica incluyendo sus prácticas de sustentabilidad, para posteriormente alimentar sus bases de datos y elaborar informes que les permitan generar estrategias de negocio eficientes y tomar decisiones conscientes de sus repercusiones e impactos.

El desempeño que en global tienen las empresas que se miden bajo los parámetros de RSE que la BMV acredita a través de Universidad Anáhuac-GRI, (Global Report Initiative) ha sido en términos de análisis técnico muy buenos; sin embargo, en la siguiente etapa de este trabajo de investigación, se trabajará con un análisis fundamental de los resultados financieros de las empresas y una revisión de los avances que en materia de sustentabilidad han tenido, acorde a los

informes que han presentado a sus inversionistas. Con estos resultados se podrá tener datos que nos permitan revisar las prácticas empresariales de sustentabilidad que tienen esta red de empresas que se encuentran en distintos ramos económicos, para poder diseñar un instrumento que nos permitan desde un territorio local, evaluar la responsabilidad social de las empresas, que, por las características de nuestro país, México, son pequeñas y medianas.

Se puede también observar que las cinco dimensiones de la sustentabilidad de las que se hablaron en la revisión conceptual de RSE, pueden centrarse en tres dimensiones (tabla 3), que acorde a la metodología que sigue la BMV, se centran en tres pilares: Medio Ambiente, Responsabilidad Social con sus principales grupos de interés (esta dimensión incluiría la dimensión de Stakeholders, social y económica), y Gobierno Corporativo (Incluye la dimensión ética).

Tabla 3 Detalle de las variables de las dimensiones de la RSE.

Dimensión	Variabes
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Previsión de la contaminación • Uso sostenible de los recursos • Mitigación y adaptación al cambio climático • Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales
Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas laborales • Derechos humanos • Asuntos de consumidores (prácticas justas de marketing, protección de la salud y seguridad de los consumidores, consumo sostenible, protección de datos, acceso a servicios esenciales, educación y toma de consciencia). • Prácticas justas de operación • Participación activa y desarrollo de la comunidad.
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza de la organización

Fuente: Elaboración propia a partir de lineamientos Norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social (2010).

No cabe duda que los territorios son clave para ofrecer a las empresas condiciones que le permitan ser competitivas, y como ejemplo tenemos que las 135 empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores tienen su sede en sólo 10 estados del país, por lo que las 22 entidades restantes no cuentan con una empresa que tenga listadas acciones en la BMV, lo cual nos habla de que en México existen territorios con mayores oportunidades para hacer negocio que

otros. Asimismo, es destacable que el Distrito Federal y Nuevo León son entidades que concentran la sede del 81% de las empresas listadas en la bolsa. En estos enfoques también podemos mencionar que las empresas que se encuentran en el Bajío, para el 2015 fueron empresas que presentaron altos crecimientos específicamente las del sector automotriz. Esto pone de manifiesto que las condiciones territoriales sí propician desarrollo, así que pensamos que es importante hacer el estudio de las empresas en el marco de los Territorios Socialmente Responsables, como se ha estado mencionando.

4. Discusión

Este proceso de estudiar la RSE dentro del marco de los Territorios Socialmente Responsables (TSR), nos permite entender los avances que en materia de RSE se ha tenido en México, entender lo que están haciendo una serie de empresas grandes en materia de sustentabilidad y sentar las bases teóricas para diseñar una metodología adecuada para el estudio del mecanismo de TSR en el estado de Michoacán, México. El desarrollo de una región, entendido como la construcción de capacidades locales y la articulación de los actores en torno a iniciativas comunes impone como desafío integrar la RSE no solo como un tema de filantropía, donaciones o jornadas comunitarias, sino como una estrategia integral de negocio, como lo hacen las empresas listadas en el IPC Sustentable, que fortalezca las capacidades de las empresas y promueva el desarrollo de la comunidad donde operan, así como la construcción de un trabajo articulado, vinculado a la vocación productiva de la región y a la participación de los diversos actores sociales de la comunidad.

5. Bibliografía y Referencias

- [1] Alburquerque, F. y. (2013). *EL Desarrollo Territorial: enfoque, contenido y políticas*. Washington, DC, EUA: ConectaDel.
- [2] Azuero Rodríguez, A. M. (2011). Una presentación de la región socialmente responsable del Norte de Cauca. *Cuadernos de Administración* , 27 (45), 109-121.

- [3] Bermejo, R. (2014). Del desarrollo sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis (Vol. 1). Bilbao, España: Hegoa.
- [4] BMV, SAB de CV (2015). Grupo BMV. 11 noviembre 2015, Bolsa Mexicana de Valores: www.bmv.com.mx/es/mercados/responsabilidad-social.
- [5] Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility. Evolution of definitional construct. (Vol. 38). Business & society.
- [6] Chiavenato, I. (2007). Administración de los Recursos Humanos. El capital Humano de las Organizaciones (8ª Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- [7] Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions. (Vol. 15). Norway: Corporate Social Responsibility and Environmental Management.
- [8] De la Torre, O. G. (2015). The use of the Sustainable Investment against the broad market one. A first test in Mexican stock market. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de Empresa , 7.
- [9] González, A. (20 enero 2015). Emergentes sufren su peor salida de capitales desde 1988: 735 mdd. El Financiero .
- [10] ISO. (2010). Guía de Responsabilidad Social. México: Instituto Mexicano de Normalización.
- [11] Rifo P., L. (2013). 50 años del ILPES: evolución de los marcos conceptuales sobre el desarrollo territorial. Serie de Desarrollo Sustentable , 15.
- [12] Vázquez Barquero, A. (2005). Las nuevas fuerzas del desarrollo. (A. Boschi, Ed.) Barcelona, España: Antoni Bosch editor.

LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y LA SUSTENTABILIDAD

Laura S. Bravino

Departamento de Estadística y Matemáticas –FCE– UN Córdoba (RA)

laubravino@hotmail.com

Oscar A. Margaria

Departamento de Estadística y Matemáticas –FCE– UN Córdoba (RA)

omargaria@hotmail.com

Elena Rojas Heredia

Departamento de Estadística y Matemáticas –FCE– UN Córdoba (RA)

elena_rojasheredia@yahoo.com.ar

Resumen

La Responsabilidad Social Empresaria (RSE) se ha transformado en un factor que les permite a las empresas generar valor incluyendo prácticas éticas, sociales y medioambientales que afectan al público en general y al inversor en particular. Numerosas organizaciones han comenzado a desarrollar en los últimos años una intensa actividad en la búsqueda de lograr un ámbito de negocios sustentable, tratando de orientar a las empresas hacia prácticas socialmente responsables.

La generación de informes e indicadores permite a las unidades económicas evaluar las mejoras en sus prácticas y brindar información para la toma de decisiones, ya que abordan diversos aspectos: gobierno corporativo, prácticas de gestión, relación con los clientes, proveedores, comunidad, el medio ambiente, etc.

Mediante el análisis de entrevistas, informes y publicaciones realizados por entidades que brindan servicios financieros y de seguros en Argentina, es posible conocer el grado de avance de algunas de ellas en cuanto a prácticas de responsabilidad social y desarrollo sustentable. En Argentina este proceso de concientización del desarrollo sustentable se encuentra en una etapa inicial. Si bien algunos sectores o empresas pueden tener un mayor grado de avance en

este sentido, existen empresas que aún se encuentran en su primera etapa de este largo camino.

Palabras claves: *Inversiones socialmente responsables; servicios financieros en Argentina; sustentabilidad; RSE.*

Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR) has become a factor that allows companies to create value by including ethical, social, and environmental practices that have an impact on the public in general and on the investor in particular. In the last few years, numerous organizations have begun to develop an intense agenda in their search for a sustainable business sphere, trying to guide companies towards socially responsible practices.

The creation of reports and indicators allows economic units to assess improvements in their practices and to provide information for decision-making purposes as they deal with various aspects, such as corporate government, management practices, relations with customers, providers, the community, and the environment, among others.

The analysis of interviews, reports, and publications from organizations providing insurance and financial services in Argentina allows us to know how far some of them have gone in terms of social responsibility and sustainable development practices.

In Argentina, this process of awareness raising around sustainable development is at an early stage. While some industries may have a greater degree of progress in this regard, there are companies that are still taking their first steps on this long road.

Keywords: *Socially responsible investments; financial services in Argentina; sustainability; CSR*

1. Introducción

En la actualidad es habitual en las empresas hacer referencia acerca de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE), negocios sustentables, inversiones

socialmente responsables o éticas. Pero ¿qué significan estas expresiones? Marta de la Cuesta González (2005)¹ define las inversiones socialmente responsables como “aquéllas que a los tradicionales criterios financieros añaden criterios sociales y medioambientales permitiendo a los inversores combinar objetivos financieros con valores sociales, vinculados a ámbitos de justicia social, desarrollo económico, paz y medio ambiente”.

Esta forma de “pensar de los inversores” es un factor a tener en cuenta por las empresas ya que las orienta hacia inversiones que tengan en cuenta otros aspectos además del rendimiento y el riesgo, tales como son la reputación, el buen gobierno, la sostenibilidad y las estrategias empresariales dirigidas a gestionar adecuadamente estos activos para atraer inversiones. En otras palabras, un negocio o empresa socialmente responsable implica una actividad económica que genera valor no sólo en este contexto, sino que también incluye prácticas éticas, sociales y ambientales, que afectan directamente al público en general. El objetivo está orientado a reducir el consumo de bienes y servicios naturales, procurando además ser competitiva y promover el desarrollo sustentable de la sociedad.

Ética vs Solidaridad: Criterios de valoración

Antes de profundizar el tema, es importante diferenciar las inversiones “éticas” de las inversiones solidarias:

- Una inversión es ética cuando se dirige a empresas que se ajustan a los criterios valorativos (y/o negativos) determinados por el inversor para contribuir a mejorar las condiciones de vida de la sociedad y el desarrollo sostenible del planeta. El *ideario ético* estará formado tanto por los criterios excluyentes como por los criterios valorativos o de inclusión del inversor y será el *filtro ético* en las decisiones de inversión.
- En cambio, las inversiones solidarias sólo se limitan a ceder parte de la rentabilidad a favor de organizaciones benéficas o proyectos sociales. En

¹De la Cuesta Gonzalez, Marta (2005) Las inversiones socialmente responsables como palanca de cambio económico y social Pág. 23 – 42.

estas empresas no se exige el cumplimiento de criterios socialmente responsables.

Ahora bien, ¿cuáles son los criterios utilizados en la aplicación del filtro ético? En general están basados en acuerdos internacionales y pueden ir desde algunos de carácter excluyente o negativo, pasando por otros más controvertidos que dependen del grupo social en que se encuentre el inversor hasta otros criterios de valoración positivos. En resumen, los criterios más frecuentes se muestran en tabla 1¹.

Tabla 1 Criterios de Exclusión y Criterios positivos.

Criterios de Exclusión	Criterios positivos o valorativos
<ul style="list-style-type: none"> • Inversión en países con regímenes políticos opresivos y que no respetan los derechos humanos. • Utilización de técnicas productivas contaminantes, nocivas y peligrosas. • Fabricación de material nuclear. • Explotación laboral de menores. • Destrucción del Medio Ambiente. • Falta de reconocimiento de los derechos fundamentales de los trabajadores • Industria de armamento. • Industria de alcohol y tabaco. • Industria de juegos de azar. • Utilización de publicidad agresiva u ofensiva. • Fomento de la violencia. • Industria de la pornografía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción del desarrollo local o comunitario de los países en vías de desarrollo. • Provisión de productos de alta calidad y servicios beneficiosos a largo plazo para la comunidad, mejorando el nivel de vida. • Protección del Medio Ambiente. • Conservación de la Energía y los recursos naturales. • Colaboración con los países en vías de desarrollo. • Respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores. • Proyectos integrados armónicamente en sus comunidades. • Empresas en las que se facilite la igualdad de oportunidades. • Empresas que generen empleo estable, y que sirvan para fijar la población. • Empresas abiertas al examen de sus actividades.

Fuente: elaborado en base a De la Cuesta Gonzalez, Marta (2005) *Las inversiones socialmente responsables como palanca de cambio económico y social*.

Indicadores de inversiones éticas: una mirada internacional

En el mercado financiero mundial existen consultoras que realizan análisis y clasificación ética de las empresas, ofreciéndoles esta información sobre su comportamiento socialmente responsable.

Para poder evaluar si una empresa cumple con los valores o criterios de ética y responsabilidad social adecuados, en primer lugar, se recopila y analiza la información disponible en bases de datos, memorias, informes de sostenibilidad o cuestionarios.

Por otro lado, se han desarrollado indicadores que permiten evaluar las prácticas de RSE. Entre los más importantes, se cuentan los mostrados en tabla 2.

Tabla 2 Indicadores principales de prácticas de RSE.

Indicadores	Características
Indice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI)	Integra a las empresas que cotizan en bolsa con las mejores prácticas de RSE dentro de sus respectivas industrias.
FTSE4Good	Evalúa el rendimiento de las empresas que cumplen con estándares mundiales reconocidos de RSE. Gestionado por el FTSE4GoodPolicy Committee. Se origina en la Bolsa de Londres.
Global 100	Lista las 100 corporaciones mundiales más sostenibles del mundo. Desarrollado por la Revista canadiense "Corporate Knights" y la empresa Innovest Strategic Value Advisors.
UN Global Compact	Iniciativa del Secretario General de la ONU. Avanza sobre los 10 principios fundamentales integrados en áreas de Derechos Humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.
Word Business Council for Sustainable Development (WBCSD)	Coalición de delegados de más de 180 empresas con prácticas de RSE. Se ingresa por invitación. Se necesitan grandes inversiones.
Global Reporting Initiative (GRI)	Estándar de información para los informes de la línea de base triple. Su base de datos se basa en la autoinformación.
Encuesta Internacional KMPG sobre Información RSE	Se basa en encuestas de prácticas de RSE de las 100 mayores empresas en cada uno de los 16 países de la encuesta.
Lista SustainAbility de los 100 mejores Informes de sostenibilidad	Evaluación bianual de los informes de las mejores prácticas de sostenibilidad.
ISO 14001	Estándar de certificado de gestión medioambiental creado a través de la International Standardisation Organisation (ISO). El certificado lo emite un tercer organismo de certificación. Es una herramienta de administración genérica, aplicable a todas las empresas.

Fuente: elaboración propia en base a Gjolberg, M (2009) ¿Cuantificando lo incuantificable? Creación de un índice de prácticas de RSE y rendimiento de la RSE en 20 países.

Además, se pueden agregar:

- Los Principios del Ecuador: constituyen un marco de gestión de riesgos, adoptado por las instituciones financieras para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales en los proyectos. Han adherido

80 entidades en el mundo, 10 de ellas en Latinoamérica y una en Argentina².

- **Carbon Disclosure Project (CDP):** busca transformar el sistema económico global para prevenir el cambio climático, proteger los recursos naturales y crear prosperidad a largo plazo a través de la asignación eficiente del capital. Cuenta con 822 organizaciones de todo el mundo, 67 en América Latina, sólo 1 en Argentina³.

A partir de la extensión de estos indicadores en el ámbito de los negocios, es posible encontrar distinto nivel de desarrollo en cuanto a su incorporación a la hora de tomar decisiones de inversión. Así, por ejemplo:

- **España:** lanzó al mercado el índice FTSE4Good IBEX. Es el primer índice ético que se crea con empresas exclusivamente españolas que cotizan en los mercados operados por Bolsas y Mercados Españoles. Sirve de referente para la creación de nuevos productos financieros, fondos de inversión éticos, etc.
- **Colombia:** La Bolsa de Valores de Colombia (BVC) ha desarrollado iniciativas orientadas a promover aspectos como gobierno corporativo, relación con inversionistas, estándares de revelación de información y sostenibilidad e inversión responsable: proyectos como el Fondo Inversor, un fondo de inversión de impacto que busca resolver retos sociales y ambientales mediante modelos de negocio sostenibles y rentables económicamente. La BVC directamente y a través del Fondo Inversor hace parte del Pacto Global de Naciones Unidas.
- **México:** El índice IPC sustentable publicado por la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) desde diciembre de 2011, integra empresas que involucran dentro de sus procesos actualizados a las demandas de información financiera, ambiental, social y corporativa. La BMV calcula y publica este

² <http://www.equator-principles.com/> consulta al 31/08/2015

³ <http://cdpla.net/> consultada 31/08/2015

índice en dos versiones: en una de ellas incluye los dividendos en efectivo (versión retorno total), y en otra los excluye (versión precio).

- **Brasil:** Posee el Índice de Sostenibilidad Empresarial (ISE) introducido en el 2005, el cual se ha convertido en un referente global y nacional para la gestión sostenible. El índice ha contribuido significativamente al desempeño corporativo, puesto que es uno de los principales factores que impulsa la integración de la sostenibilidad a la gestión corporativa en el país.

Con respecto al Mercado de Carbono e ICO2, en el 2007 se introdujo una plataforma transaccional que permite negociar créditos de carbono, e incluye un registro central de proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL). El ICO2 es el índice que en su ponderación considera coeficientes de emisión de gases de efecto invernadero y busca reflejar el desempeño de este mercado.

- **Perú:** la Bolsa de Valores de Lima (BVL) introdujo el Índice de Buen Gobierno Corporativo (IBGC), en el año 2008. Los criterios para este índice, compuesto por 24 empresas que cotizan en la BVL, se basan en los principios de gobierno corporativo aplicables en Perú.

2. La sustentabilidad en Argentina

Antecedentes

Numerosas organizaciones no gubernamentales se desarrollaron en los últimos años tratando de orientar a las empresas hacia prácticas socialmente responsables. Una de ellas, el Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social es una organización no gubernamental creada en Brasil, en 1998, con la misión de sensibilizar y ayudar a las empresas a administrar sus negocios en forma socialmente responsable, con el fin de construir una sociedad sostenible y se ha convertido en una referencia a nivel internacional en este tema. Por tal motivo desarrolla los Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables. Estos indicadores fueron desarrollados dando mayor énfasis a la Norma ABNT ISO 26000, a las Directrices GRI y el Carbon Disclosure Project (CDP), contemplando los avances sobre la Responsabilidad Social Empresaria

tanto en Brasil como en el mundo, facilitando la generación de mejores informes y herramientas de gestión.

En Argentina, el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) se crea a mediados del año 2002 con la misión de *“promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) para impulsar el desarrollo sustentable en este país, trabajando junto a las empresas a través de redes de información, intercambio de experiencias y colaboración mutua”*⁴.

El IARSE produce información, conocimiento, divulga buenas prácticas, trabaja en red y establece alianzas con otras organizaciones comprometidas con la promoción de RSE en Argentina y en la región, para facilitar el compromiso gradual y creciente del mundo de los negocios con una gestión ética y socialmente responsable.

El IARSE es a su vez miembro desde marzo de 2006 de la organización GRI, la cual establece que las Memorias o Informes de Sostenibilidad deben presentar una imagen equilibrada y razonable del desempeño de una organización, incluyendo los aspectos positivos y negativos de su actividad en la economía, en el ambiente y en la sociedad. Es decir, debe ser una rendición de cuentas a los grupos de interés, tanto internos como externos a la organización.

Indicadores ETHOS-IARSE

Desde el año 2003 IARSE comenzó a adoptar los indicadores ETHOS de RSE, dando origen al componente *Indicadores del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE)* que tiene por objetivo la utilización de un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del programa.

Los indicadores de RSE - PLARSE contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden el componente *“cuestionario”* referido a los Indicadores en Profundidad (Etapas). Además, se agregan preguntas particulares, Indicadores Binarios y Cuantitativos, que

⁴ IARSE Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria Versión 2.0

responden al contexto y realidad local de la RSE en Argentina. El objetivo es apoyar a las empresas en la incorporación de la sustentabilidad y responsabilidad social empresaria en sus estrategias de negocio. Permiten evaluar cuánto de sustentabilidad y de responsabilidad social han sido incorporadas en los negocios, ayudando a definir estrategias, políticas y procesos. Para ello las empresas deben contestar un cuestionario, organizado por dimensiones, desagregadas por temas, inspirados en la Normas ISO 26000 (de recomendaciones sobre los principios de responsabilidad social), los cuales se desagregan en subtemas y posteriormente en indicadores, tal como se muestran en tabla 3.

Tabla 3 Dimensiones de indicadores Ethos-Iarse.

Dimensión	Tema	Subtema
Visión y Estrategia		
Gobierno Corporativo y Gestión	Gobernabilidad Organizacional	Gobernabilidad Rendición de Cuentas
	Prácticas de Operación y Gestión	Competencia Leal Prácticas Anticorrupción Participación Política Responsable Sistemas de Gestión
Social	Derechos Humanos	Situaciones de Riesgo para los DDHH Acciones Afirmativas
	Prácticas de Trabajo	Relaciones de Trabajo Desarrollo Humano, Beneficios y Entrenamiento Salud y Seguridad en el Trabajo y Calidad de Vida
	Cuestiones relativas al Consumidor	Respeto del Derecho del Consumidor Consumo Consciente
	Participación en la Comunidad y su desarrollo	Gestión de Impactos en la Comunidad y su desarrollo
Ambiental	Medio Ambiente	Cambio Climático Gestión y Monitoreo de los Impactos sobre Ecosistemas y Biodiversidad Impactos del Consumo

Fuente: elaboración propia en base a IARSE *Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables* (versión 3.1) <http://www.iarse.org/seccion/wp-content/uploads/2014/08/Indicadores-Ethos-IARSE-V3.1.compressed.pdf>.

Por otro lado, las etapas a las que hacen referencia los indicadores de profundidad, son las detalladas en figura 1.

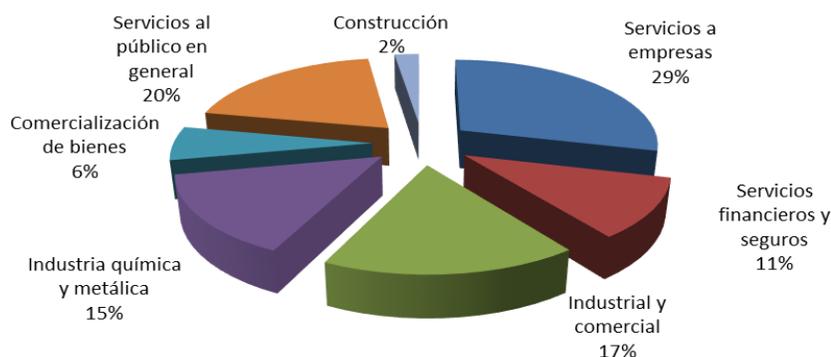


Fuente: elaborado en base a: *Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables* (versión 3.1).

Figura 1 Etapas de práctica de RSE.

Miembros de IARSE

En la actualidad⁵, IARSE cuenta con 128 miembros adheridos, que han decidido participar activamente como empresas-miembro del Instituto. La composición por rubro de todos los miembros es la que se muestra en figura 2.



Fuente: Elaboración propia, en base a datos extraídos de www.iarse.org (Fecha de consulta: 24/8/2015).

Figura 2 Miembros de IARSE: composición por rubro.

En lo referido a entidades miembro, las incluidas en el rubro servicios financieros y seguros son: Banco Galicia, Citibank, Banco Hipotecario, Banco Macro, Banco Itaú, Grupo Sancor Seguros, Mapfre, Nación Servicios, Río Uruguay Seguros, Santander Río, Tarjeta Naranja, Zurich, Banco Patagonia y Bolsa de Comercio de Santa Fe.

El Mercado de Valores Argentino

Es importante destacar que dos empresas (ambas del sector financiero) miembros de IARSE están incluidas en la composición del Índice Merval⁶ (compuesto por 11

⁵ <http://www.iarse.org/> consultada 24/8/2015

empresas) con un 19,33% de participación en la canasta de dicho índice. Si se considera el Merval 25, son en total 5 las empresas asociadas a IARSE.

De todas maneras, el Mercado de Capitales Argentino, tanto en lo que hace a las Bolsas y Mercados de Valores como su órgano regulador, la Comisión Nacional de Valores, no ha logrado aún avances significativos como sucede con otros mercados latinoamericanos (Brasil, Colombia y México), ya que a pesar de que se exige a las emisoras publicar información, no se han desarrollado índices que incorporen aspectos vinculados a la RSE.

Seguramente, un inversor que valore las estrategias y prácticas empresariales dirigidas al buen gobierno y a la sostenibilidad y considere estos aspectos en sus decisiones ejercerá la presión suficiente para el cambio.

El sector financiero argentino

El sector financiero es considerado estratégico para el funcionamiento de la economía y el progreso económico y social de un país. Por tal motivo, la responsabilidad de las entidades financieras en cuanto a sus decisiones de dónde invertir, a quién financiar, cuánto, en qué condiciones de costo y plazo son factores a tener en cuenta en materia de Responsabilidad Social debido al alto impacto social y económico que generan.

La Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA-IF) busca involucrar a las entidades financieras en la problemática ambiental y lograr un mundo sostenible; alcanza unas 200 entidades, 37 pertenecen a América Latina, una a Argentina⁷.

Un estudio realizado por esta entidad, reveló que, en el año 2012, el 89% de 85 instituciones financieras analizadas en América Latina, disponía de una política de sostenibilidad.⁸ Se distinguen dos categorías de oferta de productos y servicios en inversiones responsables:

⁶ El índice **Merval** mide el valor en pesos de una canasta teórica de acciones, seleccionadas de acuerdo a criterios que ponderan su liquidez. El índice está compuesto por una cantidad nominal fija de acciones de distintas empresas cotizantes (<http://www.merval.sba.com.ar/>) Consulta realizada el 27/08/2015.

⁷ <http://www.unepfi.org/> consultada 31/8/2015

⁸ Gomez Daira. "¿Cuál es la Responsabilidad Social del sector financiero?" Revista Evolución Marzo 2015 IARSE pág. 45 a 48

- **Temática:** incluye inversiones con fines específicos en lo ambiental: agua, cambio climático, producción de energía renovable o mejora en aspectos sociales como la generación de negocios liderados por mujeres y respecto a los derechos humanos,
- **Transversal:** incluye productos financieros que utilizan criterios ambientales y sociales para decidir la viabilidad de una inversión.

El citado estudio realizado por PNUMA-IF indicó que, en el año 2012, el 53% de las 85 instituciones financieras ofrecían financiamiento en energía renovable y un 45% en inversiones ambientales.

En términos de gestión interna, la mayoría de las instituciones financieras elabora sus memorias de sostenibilidad siguiendo las directrices GRI. Esto les permite contar con una estrategia organizacional para contribuir con el desarrollo sostenible y los desafíos que deben enfrentar para mejorar su impacto económico, social y ambiental.

En lo que respecta a Argentina, las siguientes entidades están incluidas en la base de datos GRI⁹: Grupo Sancor Seguros, Banco Galicia, HSBC Argentina (Filial), Oriencoop, MAPFRE Argentina, Kolektor, Banco Patagonia, BBVA Francés (Filial), Grupo Macro, Grupo Supervielle, Santander Río Argentina, Tarjeta Naranja (Filial), Banco Hipotecario, Allianz Argentina (Filial), Citi Argentina (Filial), Banco Columbia, Bancor y Banco Santander Río (Filial).

3. Metodología

Entrevistas realizadas por IARSE

El IARSE elabora mensualmente su revista “Evolución” y el Anuario correspondiente, que se encuentran disponibles en su página web¹⁰. En ellas es posible encontrar numerosas entrevistas a representantes de distintas empresas miembro. En este trabajo, se destacan las entrevistas realizadas a empresas del

⁹ <http://database.globalreporting.org/search> Fecha de consulta: 01/09/2015

¹⁰ <http://www.iarse.org/seccion/categoria/evolucion/> - Anuario 2014 y Boletín Mensual marzo 2015.

sector financiero y de seguros. Los aspectos sobresalientes de cada una de ellas son:

- **Banco Galicia:** su objetivo es trascender las relaciones comerciales con proveedores, estableciendo confianza, transparencia y respetando los valores de la entidad. Posee un Código de Conducta para proveedores, un Manual de Compras y un Código de Ética de Compras, Procedimientos Administrativos y Política Comercial de Tratamiento de Proveedores. Realiza evaluación de proveedores críticos, mediante visitas presenciales. Se tienen en cuenta estándares sociales y ambientales.
- **Banco Itaú:** entre sus objetivos están la promoción y respeto de los derechos humanos en el ámbito laboral, la valorización de la diversidad y la igualdad de oportunidades, facilitando la inserción laboral a grupos en situación social vulnerable. Posee Programas de Empleo con Apoyo, Pasantías Educativas, Capacitación a PyMes, ambiente laboral seguro y saludable, trato humano y respetuoso. El banco adhiere a los Principios de Ecuador (casa Matriz) y desde hace 14 años integra el Dow Jones Sustainability World Index.
- **Río Uruguay Seguros:** entre sus objetivos se encuentran la promoción y defensa de los derechos humanos, realizando acciones a favor de la comunidad como emprendimientos locales y regionales, la difusión de la cultura y el deporte. También promueven y realizan capacitaciones en educación y seguridad vial. Realiza convenios con universidades, colegios y escuelas además de acciones conjuntas con organizaciones civiles.
- **Banco Macro:** sus objetivos se inclinan hacia la integración armónica a la comunidad, y a la igualdad de oportunidades, facilitando la inclusión y la educación financiera, en especial en PyMes y emprendimientos. Promueve la transparencia, la responsabilidad por el bienestar y el ambiente. Posee Programas de aprendizaje (educación financiera). Realiza reportes de RSE y se adecua al Pacto Mundial y GRI.
- **Banco Santander Río:** promueve el cuidado del medio ambiente, y tiene proyectos de Inclusión Financiera, incorporando su presencia en

comunidades más vulnerables, de educación financiera, realizando intercambio en convenio con PyMes y Universidades.

- **Banco Hipotecario:** entre sus objetivos está la promoción de canales de ventas para fines sociales, procurando el bienestar de la comunidad. Ofrece productos y servicios financieros con impacto social positivo (sucursales ecológicas y gestión de residuos).
- **Citibank:** sus objetivos promueven la sustentabilidad en los procesos del negocio y la minimización del impacto ambiental y la concientización y participación de los empleados. Para ello realiza inversión en tecnología de ahorro de traslados, papelería, impresión, etc. Promueve la inclusión laboral y financiera de jóvenes de bajos recursos y la presencia de mujeres en cargos ejecutivos.
- **Grupo Sancor Seguros:** sus objetivos están orientados hacia la prevención y al ciudadano sustentable. Para ello desarrollaron productos de Salud Segura, realiza reportes de sustentabilidad y sigue los lineamientos de las normas ISO 26000, además de apoyar al Pacto Global y las GRI.
- **Tarjeta Naranja:** sus objetivos promueven la minimización del impacto ambiental del negocio, brindando apoyo a las necesidades de las comunidades y la niñez. En materia laboral pretende lograr trabajadores alegres, capaces y motivados. Posee política de compras responsables, revisión del destino final de residuos y realiza Reporte según GRI.

Entidades financieras argentinas adheridas a organismos e indicadores

La cantidad de entidades financieras autorizadas por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) para funcionar como tal son 81¹¹, 8 de las cuales son miembros de IARSE. En tabla 4 se detallan dichas entidades, que junto a otras adhieren a diferentes entidades vinculadas a la sostenibilidad y la RSE.

Otra información disponible: algunos ejemplos

¹¹www.bcra.gov.ar a abril de 2015. Consultado 31/08/2015

A partir de esta información y a fin de cotejar lo informado por algunos bancos en su oferta de servicios financieros, se obtiene lo siguiente:

- **Banco Santander Río**¹²: en su página web informa sobre sus pilares claves y compromisos, destacándose el referido a educación financiera, a la satisfacción del cliente, adecuación de proveedores a la política de RSE del banco y cuidado del medio ambiente. Entre sus productos para inversión no se mencionan criterios de sustentabilidad a tener en cuenta por potenciales inversores. Sólo informan rentabilidad, riesgo y tipo de inversión.

Tabla 4 Entidades financieras que adhieren a distintas entidades vinculadas a la RSE.

Entidad	IARSE	Pacto Global	Reportes publicados en su portal	Principios de Ecuador	Carbone Disclosure Project	UNEP FI	Informes GRI
Banco Macro	X	X	2007-14				2009-14
Banco Itaú	X						
Banco Galicia	X	X	2005-14	X	X	X	2008-14
Banco Santander Río	X	X	2009-13				2008 2010-13
Banco Hipotecario	X		2011-13				2011-13
HSBC	X		2006-11 2013				2009-11 2013
Citibank	X	X	2010-13				2011-13
Banco Patagonia	X		2013				2010-13
Banco Ciudad		X					
Banco Columbia		X	2012				2012
Banco Superville			2013				2010-11 2013
BanCor			2014				2014
BBVA Banco Francés			2007-14				2010-13

Fuente: elaboración propia en base a consultas de las páginas web de los respectivos bancos y las entidades mencionadas, durante los meses de agosto y septiembre de 2015.

- **Banco Galicia**¹³: en su página web informa su gestión sustentable, destacándose las políticas de sustentabilidad y educación financiera, con respecto a empleados, clientes, proveedores, ambientes y accionistas. Con respecto a sus productos financieros (líneas de créditos), el banco aplica los Principios del Ecuador para la evaluación social y ambiental. En cuanto a

¹² <http://www.santanderrio.com.ar/banco/online/personas/acerca-de-nosotros/sostenibilidad> Consultada 14/09/2015

¹³ <http://www.galiciasustentable.com/portal/site/galiciasustentable/> Consultada 14/09/2015

sus fondos de inversión, los mismos certifican ISO 9001; detallan rendimiento y riesgo para inversores.

- **Banco Ciudad**¹⁴: Asume su compromiso con la sustentabilidad, adhiriendo al Pacto Global en el año 2015; cuenta con el programa Banco Verde, que promueve la gestión responsable de sus recursos humanos, comunicacionales y materiales.
- **Banco Columbia**¹⁵: Adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2012 y presenta reporte de sustentabilidad. Prioriza acciones para respetar los derechos humanos.
- **Banco Itaú**¹⁶: Su visión es ser un banco líder en performance sustentable y satisfacción al cliente. Ha recibido premios como el Banco más sustentable del año de los mercados emergentes (2009-2010), del mundo (2011) y de América (2012). Es el único banco integrante del Dow Jones Sustainability World Index desde su creación (15 años).
- **Banco Macro**¹⁷: Su visión es ser un banco líder en satisfacción al cliente. Asume el compromiso de generar acciones de valor económico, social y ambiental. Su principal objetivo es ser una empresa sustentable, con el foco puesto en los sectores vulnerables, en la creación de oportunidades en las distintas regiones, a partir de la oferta de productos y servicios financieros de calidad y la gestión responsable de los impactos del negocio. Busca integrar la sustentabilidad en cada una de las acciones que realiza, ejecutando un modelo de negocios que se basa en las características del sector y a la vez busca generar un impacto social y ambiental positivo.

En función de este análisis, se observa que algunas entidades del sector financiero han demostrado un gran avance en cuanto a prácticas de RSE; sin embargo, es necesario continuar con esta política de sustentabilidad,

¹⁴ <http://www.bancociudad.com.ar/> Consultada 14/09/2015

¹⁵ <https://secure.bancocolumbia.com.ar/web/> Consultada 14/09/2015

¹⁶ <http://www.itau.com.ar/> Consultada 14/09/2015

¹⁷ <https://www.macro.com.ar/> Consultada 14/09/2015

involucrándose aún más en proyectos que contribuyan al bienestar de la población. Por otro lado, es necesario contar con un sistema confiable de auditoría y control sobre el contenido de los informes de las memorias de sostenibilidad.

4. Discusión

Un negocio socialmente responsable implica una actividad económica que genera valor no sólo desde el punto de vista económico sino también social y medioambiental.

Existen indicadores globales de RSE que permiten a las empresas medir y evaluar su desempeño, además de posicionarse en el mercado a través de las buenas prácticas o conductas “éticas”.

En Argentina este proceso de concientización del desarrollo sustentable se encuentra en una etapa inicial. Si bien algunos sectores o empresas pueden tener un mayor grado de avance en este sentido, existen empresas que aún se encuentran en su primera etapa de este largo camino.

El sector financiero argentino, ha demostrado un cierto grado de avance en cuanto a prácticas de responsabilidad social. Sin embargo, es necesario continuar con esta política de sustentabilidad, involucrándose en proyectos que contribuyan al bienestar de la población. Es importante contar con un sistema confiable de auditoría y control sobre el contenido de los informes de sostenibilidad, además de incorporar índices vinculados a la RSE.

5. Bibliografía y Referencias

- [1] Bolsa de Valores de Colombia (2014) Inversión Responsable y Sostenible: visión general, prácticas actuales y tendencias. http://www.spainsif.es/sites/default/files/upload/publicaciones/ColombianSecuritiesExchangeReport_FIN AL_July2014.pdf.
- [2] De la Cuesta Gonzalez, Marta (2005) Las inversiones socialmente responsables como palanca de cambio económico y social. Universidad Pontificia de Salamanca. España - Pág. 23 - 42

- [3] Gjolberg, M (2009) Cuantificando lo incuantificable? Creación de un índice de prácticas de RSE y rendimiento de la RSE en 20 países. *Revista de RSE*, nº 2, pág 15 – 49.
- [4] IARSE: Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables (versión 3.1) <http://www.iarse.org/seccion/wp-content/uploads/2014/08/Indicadores-Ethos-IARSE-V3.1.compressed.pdf>.
- [5] IARSE Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria Versión 2.0
- [6] IARSE: Anuario RS&S 2014
- [7] IARSE (2015) *Revista Evolución: El estado del Arte de la RS&S en el sector de las Finanzas y Seguros*. Marzo
- [8] Zicari Adrián (2007) *Fondos Responsables: Una exploración de su viabilidad en el Mercado de Capitales Argentino*. Invenio. Vol 10, número 019. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Rosario, Argentina. PP. 49-58
- [9] <http://www.equator-principles.com/>. 31/08/2015.
- [10] <http://cdpla.net/>. 31/08/2015.
- [11] <http://www.unepfi.org/>. 31/8/2015.
- [12] www.bcra.gov.ar. 31/08/2015.
- [13] <http://database.globalreporting.org/>. 7/9/2015.
- [14] <http://www.merval.sba.com.ar/Documentos/Merval%20-%20Codigo%20Gobierno%20Societario.PDF>. 14/09/2015.
- [15] <http://www.cnv.gov.ar/LeyesyReg/CNV/esp/RGCRGN606-12.htm>.
- [16] <http://www.expoknews.com/que-es-el-instituto-ethos/>. 25/8/15.
- [17] www.iarse.org. 25/8/15.
- [18] <http://www.merval.sba.com.ar/>. 10/09/15.